

**SKRIPSI**

**AKUNTABILITAS KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KAMBIOLANGI  
KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG**



Oleh:

**NUR ALFIANI SYAMSUDDIN**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111419

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

**SKRIPSI**

**AKUNTABILITAS KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KAMBIOLANGI  
KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh

Gelar Sarjana Sosial ( S.Ap)

Disusun dan Diajukan Oleh:

**NUR ALFIANI SYAMSUDDIN**

Nomor stambuk: 105611111419

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang

Nama Mahasiswa : Nur Alfiani Syamsuddin

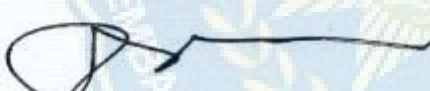
Nomor Induk Mahasiswa : 105611111419


Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si

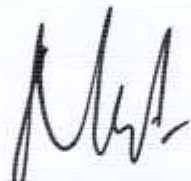
  
Ahmad Harakan, S.IP., M.HI

Mengetahui

Dekan Fisipol Unismuh  
Makassar

Ketua Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara



  
**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**  
NBM. 991742

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima dan disetujui oleh tim penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0216/FSP/A.4-II/I/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana (S1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Jumat 19 Januari 2024.



**Mengetahui**

Ketua

Sekretaris

Dr.Hj.Ihvani Malik, S.Sos.,M.Si  
NBM. 730727

Andi Luhur Prianto, S.IP.,M.Si  
NBM. 992797

### TIM PENGUJI

1. Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si (Ketua)
2. Dr. Abdi, M.Pd
3. Ahmad Harakan, S.IP., M. HI
4. Hamrun, S.IP., M.Si

(  )  
(  )  
(  )  
(  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Nur Alfiani Syamsuddin

Nomor Induk Mahasiswa : 105611111419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan tidak menjiplak dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 22 Agustus 2023

Yang Menyatakan

Nur Alfiani Syamsuddin

## ABSTRAK

### **Nur Alfiani Syamsuddin, Muhlis Madani, Ahmad Harakan, Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik dan faktor pendukung, penghambat di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu penulis bermaksud mendeskripsikan akuntabilitas kinerja aparat dengan memilih orang-orang tertentu yang di anggap memiliki informasi terkait pelayanan publik.

Penelitian ini menunjukkan bahwa: Legitimasi para pembuat kebijakan dengan diterapkannya pada kebutuhan Masyarakat dan norma yang berlaku, menjaga transparansi, tanggung jawab, dan kepercayaan masyarakat. Pemanfaatan sumber daya secara optimal melalui mekanisme akuntabilitas yang baik, aparat dapat mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan mereka kepada Masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, baik berupa tenaga kerja, anggaran, maupun infrastruktur, digunakan dengan efisien dan tepat sasaran. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas dengan mengaplikasikan penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan keterampilan aparat atau pegawai. Faktor pendukung akuntabilitas meliputi adanya kebijakan yang jelas, komunikasi yang efektif, partisipasi masyarakat, dan pengawasan yang berkelanjutan. Faktor penghambat seperti kurangnya kesadaran akan pentingnya akuntabilitas, kurangnya sanksi terhadap pelanggaran, atau kelemahan dalam sistem pengawasan.

Kata Kunci: **Akuntabilitas, Kinerja, Pelayanan Publik**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, ridho, karunianya serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat sampai ke titik ini, dimana perjuangan dan usaha yang selama ini dijalani akhirnya berbuah hasil dan penulis mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang” Sesuai dengan waktu yang telah diberikan. Shalawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad Salallahu ‘ Alaihi Wassallam yang telah menuntun ummatnya dengan segala ilmu, ajaran dan juga sunnahnya ke alam yang terang benderang.

Pada penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya bantuan serta bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:.

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhlis Madani, M.Si selaku pembimbing I dan Bapak Ahmad Harakan, S.IP., M.HI selaku pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang Selalu memberikan saran dan motivasi kepada penulis.

6. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara atas ilmu yang telah diberikan selama ini, serta staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar, yang telah memberikan bantuan selama ini.
7. Para pihak instansi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Kedua orang tua penulis kepada ayahanda syamsuddin dan ibunda Alm. Nurheti yang telah mendukung dengan penuh dan telah mencurahkan seluruh kasih sayang selama ini hingga saya ke jenjang S1.
9. Dan kepada teman teman seperjuangan Nursyafitra Hijria, Murnawati, Sri Suhendarwati, Melisa, Ermawati dan seluruh keluarga besar Ilmu Administrasi Negara kelas C tanpa terkecuali yang telah menjadi support sistem secara penuh dalam penyelesaian studi.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 22 Agustus 2023

Nur Alfiani Syamsuddin



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN TIM</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	8
B. Teori dan Konsep.....	10
C. Kerangka Pikir .....	32
D. Fokus Penelitian .....	33
E. Deskripsi Fokus Penelitian .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>35</b>
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	35
B. Jenis dan Tipe Penelitian .....	35
C. Sumber Data .....	36
D. Informan Penelitian .....	36
E. Teknik Pengumpulan data .....	37
F. Teknis Analisis Data.....	38
G. Keabsahan Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>40</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	40
1. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Kambiolangi.....	40
2. Visi dan Misi .....	41
B. Hasil Penelitian.....	42
1. Legitimasi Para Pembuat Kebijakan.....	42
2. Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal .....	52
3. Upaya Peningkatan Efisiensi dan Efektivitas .....	56
4. Faktor Pendukung dan Penghambat .....	61
C. Pembahasan .....	65

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian .....37



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan landasan bagi pembuatan dan penerapan kebijakan negara yang demokratis dalam era globalisasi. Fenomena demokrasi ditandai dengan menguatnya kontrol masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan, sementara fenomena globalisasi ditandai dengan saling ketergantungan antar bangsa.

Kondisi birokrasi Indonesia selama ini nampaknya terjadi krisis kepercayaan dan legitimasi sebagai akibat dari gagalnya pemerintah menempatkan dirinya menjadi institusi yang bisa melindungi dan memperjuangkan kebutuhan publik. Praktek pemerintahan yang berorientasi pada kekuasaan membuat birokrasi tidak responsif dan tidak sensitif serta semakin jauh dari masyarakatnya Hakim (2014)

Birokrasi yang berorientasi pelayanan prima kepada publik menjadi tuntutan yang masuk akal. Reformasi birokrasi merupakan proyek nasional, yang harus didekati dengan berbagai disiplin ilmu, namun tetap terintegrasi dengan baik. Salah satu pendekatan yang niscaya diambil dalam menjalankan cita-cita baik itu adalah pendekatan teknologi, bahkan dalam setiap lini kehidupan. Dalam praktik usaha penyelenggaraan pelayanan publik oleh birokrasi, ada beberapa terminologi yang digunakan untuk mendekati problem digital birokrasi seperti ini. Terminologi electronic administration (e-adm) misalnya, merupakan substitusi ungkapan electronic government (e-gov) yang diberikan untuk suatu

pemerintah yang mengadopsi teknologi yang berbasis internet, intranet yang dapat melengkapi dan meningkatkan program dan pelayanannya. Ada lagi yang mengatakan sebagai digital government, dan lain sebagainya. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan pelayanan yang berakhir pada kepuasan yang terbaik kepada pengguna jasa, dalam hal ini adalah publik Mustafadidjaya (2003).

Perlu diketahui bahwa Kabupaten Enrekang dengan jumlah penduduk cukup padat yang memiliki luas wilayah yang sangat luas dengan potensi alam memadai membutuhkan kehadiran negara untuk memenuhi harapan hajat hidupnya sebagaimana di amanahkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Tahun 1945. Agar negara hadir dalam mewujudkan hal tersebut di atas, di perlukan akuntabilitas kinerja pelayanan pemerintah daerah yang berorientasi pada pemenuhan harapan dan atau keinginan rakyat selaku penerima layanan yang di selenggarakan oleh aparatur pemerintah daerah.

Akuntabilitas publik terkait dengan kewajiban untuk menjelaskan dan menjawab pertanyaan mengenai apa yang telah, sedang, dan direncanakan akan dilakukan organisasi sektor publik. Tanggungjawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah. Jika akses dan saluran ini diberikan oleh pemerintah, maka sarana tersebut bisa

dimanfaatkan untuk berperan serta dan melakukan kontrol. Akses dan saluran ini perlu diadakan oleh pemerintah agar semua kelompok masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama dalam memanfaatkan saluran tersebut.

Akuntabilitas kinerja terkait pengawasan tata kerja dan prosedur tata kerja. Tata kerja disini dimaksudkan sebagai caracara pelaksanaan kerja yang efisien mengenai satu atau serangkaian tugas dengan memperhatikan segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia. Dan Prosedur Kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya urutan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Sistem Kerja disini diartikan dengan rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka mencapai hasil kerja yang diharapkan. Dan kewajiban, disini diartikan sebagai aparatur penyelenggara pelayanan umum untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam rangka memuaskan masyarakat sebagai pelanggan, kewajiban bukan hanya melekat pada pejabat, tetapi setiap aparatur dalam lingkungan kerja ketika bertemu dengan pelanggan Nona Sandra Polihu (2020).

Undang-Undang No.63 Tahun 2003 Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk

memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah.

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat telah mendapatkan pelayanan yang mudah, murah, cepat dan memuaskan. Keberhasilan dalam mewujudkan pelayanan yang efektif tentunya tidak lepas dari peningkatan disiplin kerja aparat yang dilakukan oleh Pemerintah.

Sampai saat ini pelayanan Publik dirasakan belum berjalan secara maksimal, bahkan dapat dikatakan pelayanan Publik di Indonesia masih tergolong rendah, dikarenakan tidak adanya Konsistensi dan keseriusan dari Aparatur Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal tersebut dapat terlihat dari masih terdapat beberapa masyarakat yang mengeluhkan mengenai pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi.

Masalah lain yang sering di jumpai adalah adanya berbagai keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang di berikan oleh para aparatur pemerintah kelurahan kambiolangi. Adanya beberapa pegawai yang sering pulang sebelum waktu yang telah ditetapkan yang membuat kurangnya tenaga yang pada saat itu sehingga bila banyak masyarakat yang datang untuk membuat administrasi kependudukan akan sedikit terlambat pengurusannya atau belum terlayani



dengan baik karena kekurangan pegawai yang mengerjakan pengurusan tersebut, Jaringan yang sering Offline sehingga pembuatan KK,KTP dan lainnya mengalami keterlambatan, Selain itu kantor kelurahan kambiolangj harus memperhatikan masyarakat yang terdapat diwilayah pelosok seringkali belum terjangkau pelayanan publik yang disediakan pemerintah daerah yang masih sulit untuk mendapatkan pelayanan karena keterbatasan juga dapat mengakibatkan masyarakat pelosok menjadi tidak peduli dan tidak tertarik dalam pembuatan e-KTP. Dan juga masih adanya pegawai yang belum berlaku adil dalam memberikan pelayanan, karna masih mendahulukan keluarga, teman kerabat dan lainnya. Dan kurangnya kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Akutabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu, manfaat teoritis dan manfaat praktis, diantaranya adalah sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang jika dikaitkan dengan teori dan konsep pelayanan publik. Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti dan sebagai bahan penjelasan bagi pemerintah di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan memberikan masukan bagi pemerintah Kelurahan

Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang mengenai sistem pelayanan publik dan dapat menjadi bahan pertimbangan serta pembelajaran bagi organisasi pemerintah maupun swasta.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

1. Amitha Freli Sasauw (2019)

Penelitian ini berjudul “Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Di Kantor Kecamatan Tahuna Kabupaten Kepulauan Sangihe”. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas proses yang ada di Kantor Kecamatan Tahuna belum sepenuhnya sesuai dengan harapan serta keinginan dari masyarakat karena masih banyak yang perlu dibenahi, yaitu masalah ketepatan waktu, karena sering timbulnya pengaduan masyarakat mengenai proses pelayanan publik yang masih lambat atau dapat dikatakan belum adanya ketepatan waktu ketika melayani masyarakat. Program di kecamatan juga belum berjalan dengan begitu baik sesuai dengan harapan hal ini disebabkan karena masih banyaknya hambatan-hambatan yang ada, masih kurangnya kerja sama dari masyarakat seperti masih adanya masyarakat yang belum melaksanakan perekaman KTP, sering terjadinya keterlambatan informasi dari kantor kelurahan mengenai pendataan penduduk, kurangnya dukungan dari dinas/instansi dalam pembangunan sehingga menyebabkan tidak maksimalnya kinerja yang dihasilkan.

2. Bill Christian Rondonuwu M.T (2017)

Penelitian ini berjudul “Akuntabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan”. Dengan

menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam hasil penelitiannya dikatakan bahwa kinerja organisasi Kelurahan Sendangan dimata masyarakat kelurahan sudah cukup baik, namun masih menyisakan kendala yang perlu diperbaiki seperti: kurangnya aparat yang ada di Kelurahan Sendangan menyebabkan pelayanan yang seharusnya dapat dikerjakan 1 hari dapat menjadi 2 hari namun hal ini masih dapat diatasi mengingat pelayanan di kelurahan tidak terlalu banyak. Hal lainnya yang menghambat kinerja aparat adalah terbatasnya kualitas sumber daya yang dimiliki oleh aparat dimana yang mampu mengoperasikan komputernya lurah saja, meskipun dapat mengkover semua kegiatan pelayanan yang ada di Kelurahan, namun hal ini telah menyalahi tugas dan fungsinya sebagai seorang pemimpin

### 3. Musri (2018)

Penelitian ini berjudul “Akuntabilitas Kinerja Aparat Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat Di Kelurahan Kota Maksum IV Kecamatan Medan Area”. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif akuntabilitas kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat salah satunya pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu belum dikatakan akuntabel dan belum maksimal. Seiring dengan perkembangan sering dijumpai berbagai keluhan masyarakat dalam rangka pelayanan publik hampir seluruh sektor pemerintah yang ditandai dengan menurunnya kualitas pelayanan publik. Hal tersebut masih banyak hambatan dalam pelayanan bagi masyarakat antara lain: Kurangnya

kedisiplinan aparatur yang tidak cepat ditangani oleh aparatur itu sendiri, tanggung jawab yang kurangnya kesadaran aparatur, dari segi ketetapan waktu pelayanan pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu tergantung sistem komputerisasi yang tidak ada hambatan jika jaringan listrik tidak padam kalau terjadi hambatan kemungkinan proses penyelesaiannya dapat memakan waktu lama, aspek sarana dan prasarana yang sudah memadai namun masih ada yang kurang nya perhatian masyarakat ketika membawa anaknya dalam menjaga sarana dan prasarana tersebut, yang terdapatnya bekas coretan dimeja maupun dinding, diharapkan untuk kedepannya Aparatur Sipil Negara bisa.

## **B. Teori dan Konsep**

### **a. Teori dan Konsep Akuntabilitas**

#### **1. Pengertian Akuntabilitas**

Wahyudi Kumorotomo dalam bukunya Akuntabilitas Birokrasi Publik menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang sesungguhnya. Dengan demikian akuntabilitas birokrasi terkait dengan falsafah bahwa lembaga eksekutif pemerintah yang tugas utamanya adalah melayani masyarakat harus dipertanggungjawabkan secara langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Berdasarkan definisi diatas dapat di simpulkan bahwa akuntabilitas adalah

pertanggungjawaban melalui kegiatan pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat guna memberikan kepuasan pada pimpinan dan masyarakat Kutika & Mambo (2021).

Akuntabilitas dapat digunakan sebagai alat/sarana untuk menilai kualitas kinerja aparat sehingga mereka dapat mengenali dengan benar kekuatan dan kelemahannya. Akuntabilitas publik merupakan landasan bagi proses penyelenggaraan pemerintahan. Ia diperlukan karena aparatur pemerintah harus mempertanggungjawabkan tindakan dan pekerjaannya pertama kepada publik dan kedua kepada organisasi tempat kerjanya. Dengan akuntabilitas publik setiap aparat harus dapat menyajikan informasi yang benar dan lengkap untuk menilai kinerjanya baik yang dilakukan oleh masyarakat, organisasi/instansi kerjanya, kelompok pengguna pelayanannya, maupun profesinya. Tujuannya adalah untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban hendak dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya.

Akuntabilitas seringkali dinyatakan sebagai bentuk operasional dari responsibility dan oleh karena itu keduanya punya keterkaitan. Setiap aparat harus bertanggungjawab (responsible) atas pelaksanaan tugas-tugasnya secara efektif yaitu dengan menjaga tetap berlangsungnya tugastugas dengan baik dan lancar, mengelolanya secara profesional, dan pelaksanaan berbagai peran yang dapat dipercaya. Aparat birokrasi diharapkan dapat bekerja dengan jujur, penuh semangat, dan dapat

melaksanakan tugasnya atas dasar keahlian dan sesuai dengan standar profesionalnya.

Bentuk implikasi akuntabilitas antara lain:

1. pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bertanggungjawab dalam menjalankan wewenangnya dengan baik.
2. publik memiliki hak untuk mengotrol, mempertanyakan, dan meminta pertanggungjawaban pemerintah dalam menjalankan wewenang tersebut termasuk didalamnya pemasukan dan pengeluaran anggaran pemerintah.

Bentuk Pendekatan akuntabilitas antara lain:

1. Pendekatan moral yang melihat akuntabilitas sebagai seruan dan pendidikan bagi orang-orang agar memiliki kesadaran akan tanggung jawab moralnya
2. Pendekatan hukum yang lebih menfokuskan perhatiannya pada mekanisme checks and balances dan persyaratan-persyaratan pelaporan formal baik di dalam maupun ke luar organisasi Maani Dt (2009)

## **2. Macam-Macam Akuntabilitas**

1. Akuntabilitas administratif (organisasional)

Dalam akuntabilitas ini, diperlukan adanya hubungan hirarkis yang tegas diantara pusatpusat pertanggungjawaban dengan unit-unit di bawahnya. Hubunganhubungan hirarkis ini biasanya telah ditetapkan



dengan jelas baik dalam aturan-aturan organisasi yang disampaikan secara formal ataupun dalam bentuk hubungan jaringan informal.

## 2. Akuntabilitas legal.

Ini adalah bentuk pertanggungjawaban setiap tindakan administratif dari aparat pemerintah di badan legislatif dan/atau di depan makamah. Dalam hal pelanggaran kewajibankewajiban hukum ataupun ketidakmampuannya memenuhi keinginan legislatif, maka pertanggungjawaban aparat atas tindakan-tindakannya dapat dilakukan di depan pengadilan ataupun lewat proses revisi peraturan yang dianggap bertentangan dengan undang-undang.

## 3. Akuntabilitas politik.

Para administrator yang terkait dengan kewajiban menjalankan tugas-tugasnya mengikuti adanya kewenangan pemegang kekuasaan politik untuk mengatur, menetapkan prioritas dan pendistribusian sumber-sumber dan menjamin adanya kepatuhan pelaksanaan perintah-perintahnya. Para pejabat politik itu juga harus menerima tanggung jawab adminis tratif dan legal karena mereka punya kewajiban untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan baik.

## 4. Akuntabilitas profesional.

Sehubungan dengan semakin meluasnya profesionalisme di organisasi publik, para aparat profesional (seperti dokter, insinyur, pengacara, ekonom, akuntan, pekerja sosial dan sebagainya) mengharap dapat memperoleh kebebasan yang lebih besar dalam

melaksanakan tugas-tugasnya dan dalam menetapkan kepentingan publik. Dan kalau pun mereka tidak dapat menjalankan tugasnya mereka mengharapkan memperoleh masukan untuk perbaikan. Mereka harus dapat menyeimbangkan antara kode etik profesinya dengan kepentingan publik, dan dalam hal kesulitan mempertemukan keduanya maka mereka harus lebih mengutamakan akuntabilitasnya kepada kepentingan publik

#### 5. Akuntabilitas moral.

Telah banyak diterima bahwa pemerintah memang selayaknya bertanggungjawab secara moral atas tindakan-tindakannya. Landasan bagi setiap tindakan pegawai pemerintah seharusnya diletakan pada prinsip-prinsip moral dan etika sebagaimana diakui konstitusi dan peraturan-peraturan lainnya serta diterima oleh publik sebagai norma dan perilaku sosial yang telah mapan. Oleh karena itu, wajar saja kalau publik menuntut dan mengharapkan perilaku para politisi dan pegawai pemerintah itu berlandaskan nilai-nilai moral yang telah diterima tadi Rondonuwu & Lopian (2017).

### 3. Jenis- jenis Akuntabilitas

Jenis Akuntabilitas Secara garis besar mengenai penjelasan akuntabilitas dapat diambil kesimpulan bahwa akuntabilitas adalah merupakan pertanggungjawaban oleh lembaga yang diberi wewenang dalam mengelola sumber daya publik. Tipe akuntabilitas dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

### 1. Akuntabilitas Internal

Akuntabilitas yang berlaku untuk setiap tingkatan organisasi internal penyelenggaraan pemerintah Negara termasuk juga pemerintah yang mana masing-masing pejabat atau pengurus publik baik individu ataupun kelompok secara tingkatan wajib untuk mempertanggungjawabkan kepada atasannya langsung tentang perkembangan kinerja aktivitas secara periodik ataupun sewaktu-waktu jika dibutuhkan.

### 2. Akuntabilitas Eksternal

Akuntabilitas yang menempel kepada setiap lembaga Negara sebagai suatu organisasi untuk mempertanggungjawabkan semua amanat yang sudah diterima dan dilakukan maupun perkembangan untuk dikomunikasikan kepada pihak eksternal lingkungannya Mikael Edowai, Herminawaty Abubakar (2021).

## 4. Indikator Akuntabilitas

David Hulmey dan Mark Turney mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu konsep yang kompleks dan memiliki beberapa instrument untuk mengukurnya yaitu adanya indikator seperti:

1. Legitimasi para pembuat kebijakan adalah suatu kondisi dimana bahwa yang penerima keputusan pemimpin atau kepala upt pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk melayani masyarakat.

2. Kualitas moral yang memadai yang dimaksud adalah para pegawai yang berwenang memiliki moral dan tingkah laku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Kepekaan adalah pegawai yang memiliki kepekaan terhadap kritik dan saran maupun aspirasi dari masyarakat dalam memberikan pelayanan.
4. Pemanfaatan sumber daya secara optimal ialah bagaimana mendayagunakan seluruh sumber daya yang ada pada pegawai maupun sarana dan prasarana yang tersedia untuk mendukung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Efisiensi dan efektivitas dalam melayani masyarakat yaitu termasuk dalam penilaian pertanggungjawaban kinerja pegawai dalam pelayanan, pegawai yang berwenang sudah melaksanakan pekerjaan dengan efektif dan efisien dengan prinsip orientasi pelayanan yaitu masyarakat sebagai pengguna jasanya Nurul mukhilda (2013).

#### **5. Prinsip-Prinsip Akuntabilitas**

Prinsip akuntabilitas adalah batasan dalam menentukan apakah hal tersebut benar termasuk dalam akuntabilitas atau tidak. Akuntabilitas yang dilaksanakan dengan baik berarti sudah menuruti prinsip tersebut dengan benar. Berikut ini prinsip-prinsip akuntabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh staf untuk melakukan pengelolaan organisasi yang memiliki nilai akuntabel.
- b. Sistem yang menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan
- d. Akuntabilitas berorientasi pada visi, misi, hasil, dan manfaat yang diperoleh
- e. Memegang erat nilai kejujuran, transparan, objektif, dan inovatif.

Akuntabilitas memiliki 3 fungsi penting, yaitu :

1. Berfungsi sebagai alat monitor

Alat monitor di sini maksudnya adalah fungsi akuntabilitas sebagai cara untuk memonitor tugas atau kewajiban yang yang dikerjakan oleh seseorang untuk kemudian dipertanggungjawabkan kepada atasannya. Akuntabilitas juga bisa digunakan sebagai alat ukur keberhasilan dari tugas yang sudah dijalankan tersebut saat diadakan evaluasi kerja. Suatu pekerjaan dianggap berhasil jika mampu diselesaikan dengan baik dan kemudian dipertanggungjawabkan dengan baik pula.

2. Berfungsi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas

Kinerja adalah menjadikan kinerja lebih efektif dan efisien. Dengan adanya akuntabilitas, seluruh kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaan akan menjadi lebih efektif. Dikatakan lebih

efisien karena adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin dan terus menerus.

3. Berfungsi untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan jabatan Fungsi akuntabilitas yang sangat penting. Penyalahgunaan jabatan, salah satu contohnya korupsi, bisa saja terjadi dalam bisnis.

## **6. Dimensi Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik menjadi landasan utama proses penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Karena itu aparat pemerintah harus mempertanggungjawabkan seluruh aktivitas dan pelaksanaan kerjanya kepada publik. Dalam konteks organisasi pemerintahan sendiri, akuntabilitas publik merupakan pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (stakeholder). Akuntabilitas publik yang harus dilakukan oleh organisasi sektor publik terdiri atas beberapa aspek. Dimensi akuntabilitas adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran.

Akuntabilitas hukum dan kejujuran adalah akuntabilitas lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan mentaati ketentuan hukum yang berlaku. Penggunaan dana publik harus dilakukan secara benar dan telah mendapatkan otorisasi. Indikator dari akuntabilitas hukum adalah:

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.
2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

## 2. Akuntabilitas Manajerial .

Akuntabilitas manajerial adalah pertanggungjawaban lembaga publik untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien. Akuntabilitas dapat juga diartikan sebagai akuntabilitas kinerja. Inefisiensi organisasi publik adalah menjadi tanggung jawab lembaga yang bersangkutan dan tidak boleh dibebankan kepada klien atau customer-nya.

Akuntabilitas manajerial juga berkaitan dengan akuntabilitas proses yang berarti bahwa proses organisasi harus dapat dipertanggungjawabkan, dengan kata lain tidak terjadi inefisiensi dan ketidakefektivan organisasi. Analisis terhadap akuntabilitas

sektor publik akan banyak berfokus pada akuntabilitas manajerial.

Indikator dalam akuntabilitas manajerial adalah sebagai berikut:

- a. Peran yang jelas hubungan akuntabilitas yang efektif terjadi hanya ketika peran dan tanggung jawab semua pihak untuk hubungan yang jelas. Kemungkinan adanya siapa pun yang bertanggung jawab, jika sesuatu berjalan salah, dan menjadi sulit.
- b. Harapan dan kinerja yang Jelas Setiap aktor dalam rangka akuntabilitas mengetahui target, tujuan, sasaran dan prestasi yang diharapkan harus jelas didefinisikan. Jika mereka tidak melakukannya, kerangka akuntabilitas kehilangan kekuatan, seperti tanggung jawab untuk non-kinerja tidak dapat dengan mudah diperbaiki.
- c. Pelaporan kredibel Pelaporan kinerja berdasarkan informasi yang akurat, secara tepat waktu dan dalam cara yang menyoroti kontribusi yang dibuat oleh entitas pelaporan, meningkatkan efektivitas akuntabilitas.
- d. Ulasan wajar dan penyesuaian Harus ada tindak lanjut di mana harapan tentang kinerja belum dipenuhi. Aksi tindak lanjut dapat berupa merevisi target, menyesuaikan sumber daya atau tindakan lain untuk mengatasi kendala.



### 3. Akuntabilitas Program.

Akuntabilitas program berkaitan dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah organisasi telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal. Lembaga-lembaga politik harus mempertanggungjawabkan program yang telah dibuat sampai pada pelaksanaan program. Dengan kata lain akuntabilitas program berarti bahwa program-program organisasi hendaknya merupakan program yang bermutu yang mendukung strategi dan pencapaian misi, visi, dan tujuan organisasi. Indikator akuntabilitas program adalah sebagai berikut:

- a. Hasil dari program yang dijalankan.
- b. Adanya kesesuaian antara target dan pencapaian program.
- c. Adanya pernyataan yang jelas mengenai tujuan dan sasaran dari program.

### 4. Akuntabilitas Kebijakan.

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban lembaga publik atas kebijakan-kebijakan yang diambil. Lembaga-lembaga publik hendaknya dapat mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak masa depan. Dalam membuat kebijakan harus dipertimbangkan apa tujuan kebijakan tersebut, mengapa kebijakan itu diambil, siapa sasarannya, pemangku kepentingan

(stakeholders) mana yang akan terpengaruh dan memperoleh manfaat dan dampak (negatif) atas kebijakan tersebut. Indikator akuntabilitas kebijakan adalah sebagai berikut:

a. Akuntabilitas keatas.

Menunjukkan adanya kewajiban untuk melaporkan dari pimpinan puncak dalam bagian tertentu kepada pimpinan eksekutif.

b. Akuntabilitas keluar

Bahwa tugas pimpinan untuk melaporkan, mengkonsultasikan dan menanggapi kelompok-kelompok klien dan stakeholders dalam masyarakat.

c. Akuntabilitas kebawah

Menunjukkan bahwa setiap pimpinan dalam berbagai tingkatan harus selalu mengkomunikasikan dan mensosialisasikan berbagai kebijakan kepada bawahannya karena sebegitu apapun suatu kebijakan hanya akan berhasil manakala dipahami dan dilaksanakan oleh seluruh pegawai.

4. Akuntabilitas Finansial

Akuntabilitas finansial adalah pertanggungjawaban lembaga-lembaga publik untuk menggunakan uang publik (money public) secara ekonomi, efisien dan efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi. Akuntabilitas finansial menekankan pada ukuran anggaran dan finansial. Akuntabilitas finansial sangat

penting karena pengelolaan keuangan publik akan menjadi perhatian utama publik. Indikator dari akuntabilitas finansial adalah:

- a. Integritas keuangan. Laporan keuangan yang menampilkan suatu kondisi yang sebenarnya tanpa ada yang di tutup-tutupi.
  - b. Pengungkapan. Konsep pengungkapan mewajibkan agar laporan keuangan didesain dan disajikan sebagai gambaran atau kenyataan dari segala proses kejadian atau aktifitas organisasi untuk suatu periode yang berisi suatu informasi. Dengan melakukan pencatatan terhadap semua transaksi akan lebih mudah mempertanggungjawabkannya.
  - c. Ketaatan. Ketaatan terhadap peraturan dalam proses pencatatan keuangan dengan menggunakan prinsip syariah. Prinsip umum dari akuntansi syariah yaitu keadilan, kebenaran dan pertanggungjawaban. Oleh karena itu transaksi dalam suatu pelaporan akuntansi dilakukan dengan benar, jelas, informatif, menyeluruh, ditunjukkan kepada semua pihak dan tidak terdapat unsur manipulasi
- Mikael Edowai, Herminawaty Abubakar (2021).

## **b. Teori dan Konsep Kinerja**

### **1. Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian

terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim, atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan, dan proses pelaksanaan kinerja (Juarisman et al. (2020))

## **2. Bentuk Evaluasi Kinerja**

1. Evaluasi tujuan dan sasaran, evaluasi terhadap tujuan dimaksudkan untuk mengetahui apakah tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat tercapai atau tidak. evaluasi terhadap sasaran untuk mengukur pencapaian sasaran terhadap target yang telah ditetapkan. Evaluasi tujuan dan sasaran memberikan umpan balik bagi proses perencanaan.
2. Evaluasi rencana, untuk menilai apakah hasil yang dicapai telah sesuai dengan apa yang direncanakan.
3. Evaluasi lingkungan, untuk menilai kondisi lingkungan yang dihadapi saat proses pelaksanaan kinerja, dan dapat mengakibatkan kesulitan dan kegagalan dalam mencapai hasil kinerja.
4. Evaluasi lingkungan, untuk menilai kondisi lingkungan yang dihadapi saat proses pelaksanaan kinerja, dan dapat mengakibatkan kesulitan dan kegagalan dalam mencapai hasil kinerja.
5. Evaluasi pengukuran kinerja, untuk menilai apakah pengukuran kinerja telah dilakukan dengan benar, sistem review dan coaching telah berjalan dengan semestinya, serta apakah metode yang digunakan dalam pengukuran sudah tepat dan benar dilakukan.

6. Evaluasi hasil untuk menilai hasil kinerja organisasi, kelompok, maupun individu masing-masing pekerja.

### **3. Tujuan evaluasi kinerja**

Nursam (2017). Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan dan juga untuk mengetahui posisi perusahaan dan tingkat pencapaian sasaran perusahaan, terutama untuk mengetahui bila terjadi keterlambatan atau penyimpangan supaya segera diperbaiki, sehingga sasaran atau tujuan tercapai. Hasil evaluasi kinerja individu dapat dimanfaatkan untuk banyak penggunaan.

- 1) Peningkatan kinerja
- 2) Pengembangan SDM
- 3) Pemberian kompensasi
- 4) Program peningkatan produktivitas
- 5) Program kepegawaian
- 6) Menghindari perlakuan diskriminasi

### **4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja sektor publik secara umum masih belum memuaskan. Banyak produk pelayanan yang dihasilkan harus ditebus dengan bersusah payah oleh masyarakat. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja individu, tim maupun organisasi, yang perlu diperhatikan dan dipahami untuk memperbaiki kinerja. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Leadership ; kepemimpinan diacu sebagai individu atau group dalam suatu posisi yang memiliki wewenang untuk mengendalikan

dan mengarahkan pekerjaan orang lain. Sifat yang perlu dimiliki adalah:

- a. Mengarahkan dengan contoh.
  - b. Harus memiliki komitmen.
  - c. Jalur yang bersih.
  - d. Menjadi seorang yang mampu menjawab dengan baik.
  - e. Menggunakan pertimbangan yang bijaksana.
2. Equity; ketidakwajaran harus dihindari karena hal itu akan merusak kepercayaan dan kredibilitas organisasi yang akan mengakibatkan kinerja kurang optimal.
3. Clarity; untuk melaksanakan tugas dengan baik perlu kejelasan mengenai apa tugas dan harapan yang ingin dicapai. Clarity meliputi:
- a. Misi organisasi.
  - b. Peran dan tanggung jawab.
  - c. Ekspektasi kinerja.
  - d. Pelaporan kinerja.
4. Balance; keseimbangan antara ekspektasi dan kapasitas, upah dan kinerja.
5. Ownership; rasa kepemilikan akan meningkatkan perilaku, tanggung jawab, dan sikap.

6. Consequence; konsekuensi dapat berupa penghargaan dan atau sanksi. Konsekuensi membantu mendorong pelaksanaan wewenang, pemenuhan tanggung jawab, dan peningkatan kinerja.
7. Consistency; konsistensi menjamin stabilitas. Penerapan yang inkonsisten pada kebijakan, prosedur, sumber daya, dan atau konsekuensi dalam organisasi akan melemahkan kredibilitas organisasi. Hal itu cenderung menurunkan moral pegawai. Rasa memiliki akan hilang dan kinerja akan melemah Atmajaya (n.d).

### **c. Teori dan Konsep Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian pelayanan publik**

Moenir (2006) dalam konteks pelayanan publik menyatakan “pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan”. Dwiyanto (2006) mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Agar mendapat kepercayaan dari pengguna jasa maka para aparatur pemerintahan haruslah melaksanakan kewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Artinya pemberian pelayanan tidaklah hanya dilakukan oleh pihak pemerintah (public) melainkan produk jasa tersebut dapat dihasilkan oleh pihak nonpemerintah (swasta).

## **2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
  2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
  3. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumne langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon
- Futum Hubaib (2021).



### **3. Indikator Pelayanan Publik**

1. Responsiveness atau responsivitas adalah daya tanggap unsur penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
2. Responsibility atau tanggung jawab adalah ukuran menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
3. Accountability atau akuntabilitas adalah ukuran menunjukkan dan seberapa besar penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

### **4. Prinsip-prinsip pelayanan publik:**

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan Kejelasan ini menyangkut kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian hukum Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika).
8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
9. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasarana yang memadai Musria (2018).

#### **5. Dimensi kualitas pelayanan publik**

- a. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan

keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

- b. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan(Hidayah, 2020).

### C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

#### **D. Fokus penelitian**

Pembatasan fokus penelitian sangat penting dan berkaitan erat dengan masalah maupun data yang dikumpulkan, dimana fokus merupakan pemecahan dari masalah. Agar peneliti dapat dengan mudah dalam pencarian data, maka lebih lebih dahulu di tetapkan fokus penelitian yang di mana fokus penelitian saya adalah untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiologi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

#### **E. Deskripsi fokus penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian, maka dikemukakan deskripsi fokus penelitian yaitu:

1. Legitimasi para pembuat kebijakan

Legitimasi di anggap penting bagi pemimpin pemerintah, karena dengan adanya legitimasi dapat menimbulkan kestabilan politik dan memungkinkan terjadinya perubahan sosial dan membuka kesempatan yang besar bagi pemerintah untuk tidak hanya memperluas bidang-bidang kesejahteraan yang hendak di tangani, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan.

2. Pemanfaatan sumber daya secara optimal

Yaitu memberdayakan seluruh kemampuan aparat dan prasarana yang tersedia guna mendukung pelayanan kepada masyarakat.

3. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas

Mengimplementasikan kebijakan sudah dilaksanakan dengan efektif dan efisien dengan memperhatikan kebijakan dalam pelayanan dan penerapannya pada masyarakat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan setelah pelaksanaan seminar proposal. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang karena penelitian ini mengkaji bagaimana penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik di kantor kelurahan kambiolangi kecamatan alla kabupaten Enrekang.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan secara holistik fenomena dari pengalaman yang diteliti dengan mendeskripsikan kata dan bahasa dalam konteks khusus alam dan menerapkan berbagai metode ilmiah.

##### **2. Tipe penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe kualitatif dan pendekatan. Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan secara jelas pengetahuan tentang sejauh mana akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik.

### **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini dijarang dari sumber data primer dan sekunder dengan proposisi sesuai dengan penelitian ini:

1. Data primer adalah data yang diperoleh dari dari pengamatan langsung (observasi), dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada informan yang betul-betul mengetahui tentang akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.
2. Data sekunder adalah sumber data pendukung yang diperlukan untuk melengkapi data primer yang dikumpulkan. Hal ini dilakukan sebagai upaya penyesuaian dengan kebutuhan data lapangan yang terkait dengan objek yang dikaji, data sekunder terutama di peroleh melalui dokumentasi.

### **D. Informan Penelitian**

Dalam penelitian, peran informasi sangat penting dan perlu. Penentuan narasumber dalam penelitian ini untuk di wawancarai secara mendalam dilakukan dengan cara, memilih orang tertentu yang dipandang memiliki pengetahuan dan informasi mengenai permasalahan yang di teliti mengenai akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Adapun informan penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.1 informan dalam penelitian**

No	Nama	Inisial	Jabatan
1.	Abd. Salam, SE	AS	Lurah
2.	Simon Petrus S, S.Pd	SP	Sekretaris Lurah
3.	Ina Ahmad	IA	Masyarakat
4.	Budi Aksan	BA	Masyarakat

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan peneliti secara langsung dilapangan untuk mengetahui dan memperoleh data mengenai akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang.

#### 2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara langsung secara mendalam kepada informan yang menjadi objek dari penelitian wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan informasi penelitian mengenai pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bukti yang mendukung penelitian dokumentasi dalam bentuk foto, rekaman maupun catatan hasil wawancara pada saat melakukan penelitian dengan pihak-pihak terkait.



## F. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang didapat dari hasil wawancara, dokumentasi, catatan lapangan, dengan cara menyusun data kedalam kategori, menguraikan kedalam komponen-komponen, melakukan penggabungan, menyusun kedalam struktur, memilih mana yang dianggap penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah untuk dipahami baik untuk diri sendiri maupun orang lain Sugiyono (2016).

Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif Milles dan Huberman yaitu terdapat tiga proses yang berlangsung secara interaktif yaitu:

1. Reduksi Data, yaitu cara memilih, memfokuskan, dan menyederhanakan informasi dari berbagai sumber data misalnya dari catatan lapangan, dokumen, arsip dan sebagainya, sedangkan untuk proses mempertegas, mempersingkat, menghilangkan yang tidak perlu, memilih fokus, dan menyusun data sehingga kesimpulan bisa dibuat.
2. Penyajian Data, seperti menyusun data dan mempersentasikan data dengan baik agar lebih mudah untuk dipahami. Penyajian bisa berupa matrik, gambar, skema, jaringan kerja, tabel dan seterusnya.
3. Menarik Kesimpulan atau melakukan verifikasi, proses penarikan kesimpulan awal masi belum kuat, terbuka dan skeptis. Kesimpulan akhir akan dilakukan setelah penghimpunan data berakhir.

## G. Keabsahan Data

Semua data yang diperoleh dan yang ditemukan dalam penelitian ini akan diuji kredibilitasnya dengan cara triangulasi. Menurut Sugiyono (2016) Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjutnya Sugiyono membagi triangulasi kedalam tiga macam yaitu:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan dengan cara mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda, misalnya, misalnya membandingkan dengan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, dan membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik yaitu untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

### 3. Triangulasi Waktu

Triangulasi Waktu yaitu Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu yang berbeda.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Kambiolangi, Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang**

Wilayah Kecamatan Alla pada awalnya terbentuk seiring dengan mewilayahi Masalle, Baroko, dan Curio. Kecamatan Alla menjadikan kelurahan kambiolangi sebagai ibukota kecamatan yang secara administrative terdiri dari 8 kelurahan dan desa. Kemudian dalam perkembangan, Kecamatan Alla dimekarkan menjad empat wilayah kecamatan, yaitu: Kecamatan Alla, Kecamatan Masalle, Kecamatan Baroko dan Kecamatan Curio. Dari data di atas dari segi geografis wilayah kerja dan segi kependudukan dapat dikatakan bahwa beban kerja Kantor Urusan Agama Kecamatan Alla sangat berat. Belum lagi fakta dari kondisi sosial kemasyarakatan saat ini yang terus berkembang dan memprihatinkan.

##### **a. Wilayah Kerja**

Secara administratif wilayah Kecamatan Alla terdiri dari tiga kelurahan dan lima desa yaitu:

- 1) Kelurahan Kalosi
- 2) Kelurahan Kambiolangi
- 3) Kelurahan Buntu Sugi
- 4) Desa Bolang
- 5) Desa Sumillan

- 6) Desa Mata Allo
- 7) Desa Taulo
- 8) Desa Pana

#### **b. Letak Geografi Kelurahan Kambiolangi, Kecamatan Alla**

Kambiolangi adalah nama sebuah di Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi, Indonesia. Keliran Kambiolangi secara geografis terletak pada posisi yang sangat strategis yakni pada jalur Kabupaten Tana Toraja. Kecamatan Alla memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Tana Toraja
- 2) Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Curio
- 3) Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Baroko
- 4) Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Anggeraja

#### **2. Visi dan Misi Kantor Kelurahan Kambiolangi, Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang**

##### **Visi**

Dalam rangka memajukan Kelurahan Kambiolangi di harapkan kesan dan pesan yang dapat melayani masyarakat yang berkesinambungan.

##### **Misi**

Kelurahan Kambiolangi mengemban tugas yang selaras sesuai harapan Kabupaten Enrekang Maju, Aman, dan Sejahtera.

## Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Kambiolangi

### A. Hasil Penelitian

Akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik merujuk pada tanggung jawab dan kewajiban aparat pemerintah atau pegawai negeri dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Konsep ini menekankan transparansi, integritas, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Akuntabilitas kinerja aparat memastikan bahwa proses dan keputusan yang diambil oleh aparat pemerintah terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Transparansi ini mencakup penyampaian informasi yang jelas dan mudah diakses tentang program, kebijakan, dan anggaran yang terkait dengan pelayanan publik. Akuntabilitas kinerja aparat berfokus pada pencapaian hasil yang diinginkan dalam memberikan pelayanan publik. Dengan memastikan

aparatus bertanggung jawab atas tugas dan kinerjanya, dapat terjadi peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan, yang berarti penggunaan sumber daya yang lebih baik dan hasil yang lebih baik pula. Dalam rangka memastikan akuntabilitas kinerja aparatus dalam pelayanan publik, beberapa langkah dapat diambil:

### **1. Legitimasi Para Pembuat Kebijakan**

Legitimasi para pembuat kebijakan didasarkan pada kepercayaan masyarakat terhadap otoritas dan kewenangan mereka dalam mengambil keputusan yang berdampak langsung pada pelayanan publik. Masyarakat meyakini bahwa para pembuat kebijakan bertindak dengan integritas, menghormati prinsip-prinsip demokrasi, dan mempertimbangkan kepentingan serta aspirasi masyarakat dalam setiap kebijakan yang mereka buat.

Legitimasi para pembuat kebijakan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi, Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang tercermin dalam kepercayaan masyarakat terhadap integritas, transparansi, dan keadilan dalam keputusan dan tindakan mereka. Para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan tersebut telah memastikan bahwa keputusan yang mereka ambil didasarkan pada partisipasi publik, penggunaan data yang akurat, dan mekanisme yang menjaga akuntabilitas terhadap masyarakat. Dengan melibatkan pemangku kepentingan terkait dan menjaga komunikasi terbuka dengan masyarakat, mereka memperkuat legitimasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi

memastikan bahwa keputusan yang mereka ambil dalam pelayanan publik didasarkan pada prinsip-prinsip yang adil, transparan, dan berkeadilan melalui beberapa Langkah. Berikut kutipan wawancara dengan (PL) Pak Lurah Kantor Kelurahan Kambiolangi:

Kami mengadakan partisipasi publik secara aktif melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Transparansi kebijakan, kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dan kebijakan yang dihasilkan secara transparan. Penggunaan data dan informasi yang akurat, kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi mengandalkan data dan informasi yang akurat dalam proses pengambilan keputusan. Pertimbangan keadilan dan kesetaraan, kebijakan mempertimbangkan keadilan dan kesetaraan dalam memberikan pelayanan publik kepada seluruh penduduk. Mekanisme akuntabilitas, kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi menerapkan mekanisme akuntabilitas untuk memastikan keputusan yang mereka ambil dipertanggungjawabkan (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah mengutarakan lebih rinci terkait Bagaimana para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi memastikan bahwa keputusan yang mereka ambil dalam pelayanan publik didasarkan pada prinsip-prinsip yang adil, transparan, dan berkeadilan? Kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi berusaha memastikan bahwa keputusan yang mereka ambil dalam pelayanan publik didasarkan pada prinsip-prinsip yang adil, transparan, dan berkeadilan, serta memberikan kepastian dan kepercayaan kepada masyarakat terkait integritas dan kualitas pelayanan yang disediakan. (SL) Sekretaris Lurah mengatakan bahwa:

Kami mengadakan pertemuan, konsultasi, atau forum diskusi yang melibatkan warga dan organisasi masyarakat setempat. Partisipasi ini memungkinkan para pembuat kebijakan untuk mendengarkan

suara masyarakat, memahami kebutuhan mereka, dan memastikan representasi yang inklusif dalam pengambilan keputusan. Kemudian secara jelas dan terbuka menyampaikan informasi tentang niat, alasan, dan tujuan dari kebijakan yang diusulkan atau diimplementasikan. Kami melakukan analisis yang cermat, mengumpulkan data yang relevan, dan menggali informasi terkini terkait pelayanan publik. Dengan didasarkan pada fakta dan bukti yang jelas, keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan dan menghindari bias atau persepsi subjektif. Kebijakan yang diambil berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi seluruh masyarakat dengan adil dan merata. Kami menerima umpan balik dari masyarakat terkait kinerja dan kebijakan yang diterapkan (Wawancara, 15 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa melalui langkah tersebut para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi berusaha memastikan bahwa keputusan yang mereka ambil dalam pelayanan publik didasarkan pada prinsip-prinsip yang adil, transparan, dan berkeadilan, serta memberikan kepastian dan kepercayaan kepada masyarakat terkait integritas dan kualitas pelayanan yang disediakan.

Para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi sangat menjunjung tinggi penggunaan data dan informasi yang akurat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik, mereka memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada fakta yang dapat dipertanggungjawabkan. Berikut kutipan wawancara dengan PL:

Pengumpulan data yang akurat, kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi secara sistematis mengumpulkan data yang relevan terkait dengan pelayanan publik yang mereka berikan. Penggunaan sumber data yang terpercaya, memastikan bahwa sumber data yang mereka gunakan adalah terpercaya dan sah. Analisis dan evaluasi data secara komprehensif, kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi menganalisis dan mengevaluasi data secara komprehensif sebelum mengambil keputusan. Kolaborasi dengan ahli dan pakar: Para pembuat kebijakan bekerja sama dengan ahli dan pakar terkait dalam menginterpretasikan data dan informasi



yang ada. Keterbukaan dan akuntabilitas, kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi berkomitmen untuk menjaga keterbukaan dan akuntabilitas dalam penggunaan data dan informasi (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah mengutarakan lebih rinci terkait Apakah para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi menggunakan data dan informasi yang akurat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik? Bagaimana mereka memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada fakta yang dapat dipertanggungjawabkan? Berikut kutipan wawancara dengan SL selaku sekretaris lurah:

Dengan melibatkan pengumpulan data statistik, survei, atau penelitian yang dilakukan dengan metode yang valid dan reliabel. Data yang dikumpulkan mencakup informasi tentang kebutuhan masyarakat, preferensi, dan masalah yang perlu diatasi. Kemudian mengacu pada sumber data resmi, seperti lembaga statistik, penelitian ilmiah, atau hasil survei yang terpercaya. Kemudian metode analisis yang tepat, seperti analisis statistik, perbandingan data, atau pemodelan yang relevan untuk memahami implikasi kebijakan yang diusulkan. Mengonsultasikan hasil analisis dengan pihak-pihak yang memiliki keahlian khusus, seperti akademisi, praktisi, atau peneliti, untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil didasarkan pada pemahaman yang akurat dan berbasis bukti. Kami secara terbuka menyajikan data yang digunakan dalam pengambilan keputusan kepada masyarakat. Selain itu, kami juga menerima umpan balik dan masukan dari masyarakat terkait data yang digunakan, sehingga memungkinkan proses yang lebih terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan (Wawancara, 15 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan di Kantor Kelurahan Kamiolangi memastikan bahwa keputusan yang mereka ambil didasarkan pada fakta yang dapat dipertanggungjawabkan dan informasi yang akurat. Hal ini memberikan kepastian kepada masyarakat bahwa kebijakan yang diimplementasikan didasarkan pada pemahaman yang

mendalam tentang keadaan serta kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi menjaga integritas dan independensi dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik melalui beberapa langkah yang kuat. Kebijakan dan kode etik yang bertujuan untuk menghindari konflik kepentingan dan praktek korupsi. Beberapa hal yang dilakukan untuk menjaga integritas dan independensi, berikut kutipan wawancara dengan PL:

Kami memiliki kebijakan anti-konflik kepentingan yang mengharuskan untuk secara transparan mengungkapkan dan melaporkan kepentingan pribadi atau finansial yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan. Menjunjung tinggi transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan. Mendapatkan pelatihan etika dan integritas yang melibatkan pemahaman tentang pentingnya integritas dalam pelayanan publik, menghindari praktek korupsi, dan menjaga profesionalisme dalam tugas mereka. Memiliki mekanisme pengawasan internal yang berfungsi untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan kode etik yang ada. Kebijakan dan mekanisme pengaduan yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan pelanggaran atau praktek yang tidak etis (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah mengutarakan lebih rinci terkait bagaimana para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi menjaga integritas dan independensi dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik? Apakah mereka memiliki kebijakan atau kode etik yang memastikan menghindari konflik kepentingan atau praktek korupsi? Berikut kutipan wawancara dengan SL:

Kami meminimalkan risiko konflik kepentingan yang dapat merugikan kepentingan publik. kami secara terbuka membagikan informasi tentang kebijakan, proses pengambilan keputusan, dan alasan di balik keputusan yang diambil. Kemudian memungkinkan masyarakat untuk memahami dan mengawasi keputusan yang dibuat serta memastikan bahwa kepentingan publik diutamakan. Diikuti

pelatihan ini membantu membangun kesadaran yang tinggi tentang tindakan yang bertanggung jawab dan jujur. Dilakukannya pengawasan internal dan mekanisme pengaduan agar masyarakat dapat melaporkan pelanggaran atau praktek yang tidak etis (Wawancara, 15 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan langkah-langkah di atas, para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi menjaga integritas dan independensi dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik, serta memastikan bahwa konflik kepentingan dan praktek korupsi dihindari sejauh mungkin.

Pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi sangat berkomitmen untuk berkomunikasi dan menjelaskan kebijakan serta tindakan mereka kepada masyarakat. Mereka menyadari pentingnya membangun pemahaman masyarakat tentang tujuan, manfaat, dan dampak dari kebijakan pelayanan publik di tingkat kelurahan. Beberapa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, berikut kutipan wawancara dengan PL selaku Lurah di Kantor Kelurahan Kambiolangi:

Melakukan komunikasi terbuka dan transparan, secara terbuka berkomunikasi dengan masyarakat melalui berbagai saluran komunikasi yang ada. Forum diskusi dan pertemuan public, diadakan forum diskusi atau pertemuan publik dengan masyarakat untuk menjelaskan kebijakan dan tindakan yang dilakukan. Publikasi laporan dan evaluasi menerbitkan laporan dan evaluasi berkala yang mencakup pencapaian dan perkembangan kebijakan pelayanan publik. Kampanye sosialisasi, melakukan kampanye sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kebijakan pelayanan publik. Kolaborasi dengan stakeholder, berupaya menjalin kolaborasi dengan stakeholder terkait, seperti lembaga swadaya masyarakat, organisasi kemasyarakatan, atau perwakilan masyarakat (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah

mengutarakan lebih rinci terkait bagaimana para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambilolangi berkomunikasi dan menjelaskan kebijakan serta tindakan mereka kepada masyarakat? Apakah terdapat upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang tujuan, manfaat, dan dampak dari kebijakan pelayanan publik di tingkat kelurahan?

Berikut kutipan wawancara dengan SL:

Kami menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai kebijakan dan tindakan yang dilakukan. Hal ini mencakup menyampaikan informasi melalui website, media sosial, brosur, atau pengumuman di tempat-tempat umum seperti balai kelurahan atau papan pengumuman. Kami memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, memberikan masukan, dan menyampaikan pendapat mereka. Dalam forum kami menjelaskan tujuan kebijakan, manfaat yang diharapkan, serta dampak yang mungkin terjadi. Pembuatan laporan berisi informasi tentang tujuan yang telah dicapai, manfaat yang dihasilkan, dan dampak yang terjadi. Melalui publikasi laporan masyarakat dapat melihat secara transparan hasil dari kebijakan dan tindakan yang diambil. Kami melibatkan stakeholder dalam proses perencanaan dan pengambilan keputusan, serta menjelaskan secara komprehensif tujuan, manfaat, dan dampak dari kebijakan yang dibuat (Wawancara, 15 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas melalui langkah-langkah yang telah di sampaikan para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambilolangi penulis menyimpulkan bahwa mereka berusaha keras untuk menjelaskan dan mengkomunikasikan kebijakan serta tindakan mereka kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang tujuan, manfaat, dan dampak dari kebijakan pelayanan publik di tingkat kelurahan, serta mendorong partisipasi dan keterlibatan aktif masyarakat dalam proses tersebut.

Para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi sangat aktif dalam melibatkan dan bekerja sama dengan pemangku kepentingan terkait, seperti warga, lembaga masyarakat, dan organisasi non-pemerintah, dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Mereka sadar bahwa kolaborasi dengan pemangku kepentingan eksternal sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat di wilayah tersebut. Berikut adalah kutipan wawancara dengan PL selaku Lurah:

Kami melaksanakan konsultasi publik dengan melibatkan masyarakat dalam proses konsultasi publik sebelum mengambil keputusan penting terkait pelayanan publik. Melakukan kolaborasi dengan lembaga masyarakat dan organisasi non-pemerintah, aktif menjalin kerjasama dengan lembaga masyarakat, seperti kelompok masyarakat, lembaga adat, atau organisasi sosial di wilayah Kambiolangi. Pengumpulan masukan dan umpan balik, secara aktif mengumpulkan masukan dan umpan balik dari pemangku kepentingan terkait. Forum dialog dan partisipasi, mengadakan forum dialog dan partisipasi yang melibatkan warga, lembaga masyarakat, dan organisasi non-pemerintah (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah mengutarakan lebih rinci terkait bagaimana para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambiolangi melibatkan dan bekerja sama dengan pemangku kepentingan terkait, seperti warga, lembaga masyarakat, atau organisasi non-pemerintah, dalam proses pengambilan keputusan terkait pelayanan publik? Bagaimana memastikan keberlanjutan dan kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat di wilayah tersebut? Berikut kutipan wawancara dengan SL selaku sekertaris lurah:

Kami mengadakan pertemuan atau diskusi terbuka dengan warga,

lembaga masyarakat, dan organisasi non-pemerintah untuk mendengarkan aspirasi, kebutuhan, dan masukan dari mereka. Kami bekerja sama dengan lembaga-lembaga ini untuk mendapatkan wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Menyelenggarakan survei, wawancara, atau pertemuan khusus dengan masyarakat untuk mengetahui persepsi, evaluasi, dan harapan mereka terhadap pelayanan publik yang ada. Dalam forum kami berbagi informasi tentang kebijakan, memfasilitasi diskusi terbuka, dan memberikan kesempatan bagi pemangku kepentingan untuk menyampaikan pandangan dan usulan mereka (Wawancara, 15 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber penulis dapat menyimpulkan bahwa partisipasi publik ini memungkinkan masyarakat untuk berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan dan memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Melalui dialog dan kolaborasi ini, kebijakan yang dihasilkan menjadi lebih relevan dan dapat memenuhi harapan masyarakat. Dengan memperoleh masukan ini, para pembuat kebijakan dapat menyesuaikan dan meningkatkan kebijakan yang ada agar sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, para pembuat kebijakan memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara lebih baik. Melalui pendekatan ini, para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan Kambilolangi berupaya keras untuk memastikan keberlanjutan dan kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat di wilayah tersebut. Dengan melibatkan pemangku kepentingan terkait, mereka dapat memperoleh masukan yang berharga, membangun keterbukaan, dan memperkuat ikatan antara pemerintah dan masyarakat dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang lebih efektif

dan responsif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai ataupun pemilik jabatan di Kantor Kelurahan Kambiolangi penulis menggali informasi terkait pelayanan publik dengan legitimasi para pembuat kebijakan dengan pertanyaan, bagaimana persepsi Anda mengenai akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di wilayah ini terkait dengan legitimasi para pembuat kebijakan? Ibu IA, Bapak BA selaku masyarakat dan berada tinggal di sekitar kantor kelurahan, beliau mengatakan bahwa:

Saya merasa bahwa aparat di Kantor Kelurahan telah menjalankan tugas mereka dengan baik, menjaga integritas, dan memberikan pelayanan yang adil serta transparan. Mereka sebagai individu yang bertanggung jawab, bekerja dengan prinsip-prinsip yang adil, dan mempertimbangkan kepentingan masyarakat. Kami selaku warga merasa senang akan program yang dilaksanakan di kantor lurah tersebut (Wawancara, 16 Mei 2023).

Kami diikutsertakan kegiatan yang dilaksanakan kantor lurah, tidak biasa masyarakat yang sebagai panitia dalam kegiatan di lurah, kepala lurah melaksanakan rapat terbuka terkait kemajuan desa kami, dan kami akan datang sesuai dengan panggilan. Untuk pertanggungjawaban kebijakan dilaksanakan kami sudah melihat dengan baik diterapkan bahkan ide-ide biasah muncul dari masyarakat (Wawancara, 16 Mei 2023).

Penulis dapat menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan memiliki peranan penting dalam menjaga legitimasi para pembuat kebijakan. Melalui komunikasi yang baik, partisipasi aktif masyarakat, dan upaya transparansi, para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan dapat memastikan bahwa keputusan yang mereka ambil didasarkan pada prinsip-prinsip yang adil, transparan, dan berkeadilan. Dengan menjaga integritas, menghindari konflik

kepentingan, dan memanfaatkan data dan informasi yang akurat, mereka dapat membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Penting bagi para pembuat kebijakan untuk terus berupaya meningkatkan akuntabilitas kinerja mereka guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang mereka layani.

## **2. Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal**

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan, akuntabilitas kinerja aparat menjadi hal yang sangat penting dalam memastikan pemanfaatan sumber daya secara optimal. Para aparat bertanggung jawab untuk mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia, seperti anggaran, personel, dan infrastruktur, dengan efisien dan efektif. Dengan melakukan evaluasi berkala, memantau penggunaan sumber daya, dan mengoptimalkan proses kerja, mereka dapat memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat mencapai tingkat kepuasan yang maksimal tanpa adanya pemborosan atau penyalahgunaan sumber daya.

Di Pelayanan Publik Kantor Kelurahan, beberapa contoh sumber daya yang umumnya dimanfaatkan seperti anggaran, Sumber Daya Manusia (SDM), infrastruktur. Berikut kutipan wawancara dengan PL selaku kepala lurah mengatakan bahwa:

Sumber Daya Manusia, meliputi pegawai dan staf yang bekerja di Kantor Kelurahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Anggaran, Kantor Kelurahan mengalokasikan dan menggunakan anggaran yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan operasional, seperti penggajian pegawai, perawatan infrastruktur, pembelian perlengkapan kantor, serta pelaksanaan program dan kegiatan pelayanan publik. Infrastruktur, termasuk gedung kantor, ruang pelayanan publik, peralatan dan fasilitas teknologi informasi, serta



sarana dan prasarana lainnya yang digunakan untuk mendukung kegiatan pelayanan publik di Kantor Kelurahan (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah mengutarakan lebih rinci terkait pemanfaatan sumber daya apa saja di pelayanan publik di kantor kelurahan? SL selaku sekretaris beliau mengatakan bahwa:

Tentunya dengan adanya SDM membantu dalam proses pengelolaan administrasi, penanganan permohonan, dan memberikan informasi kepada masyarakat. Data dan Informasi yang mencakup basis data penduduk, data kependudukan, data administrasi kependudukan, serta informasi lain yang relevan untuk memfasilitasi pengambilan keputusan dan memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat. Kemitraan, Kantor Kelurahan dapat bekerja sama dengan pihak-pihak eksternal, seperti lembaga masyarakat, organisasi non-pemerintah, atau sektor swasta, untuk mendukung dan memperkaya pelayanan publik yang disediakan (Wawancara, 15 Mei 2023).

Pemanfaatan sumber daya ini di Kantor Kelurahan sangat penting untuk menjalankan pelayanan publik dengan efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di tingkat kelurahan. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan wawancara dengan masyarakat sekitar terkait apakah Anda merasa bahwa aparat di Kantor Kelurahan secara akuntabel memanfaatkan sumber daya yang ada, seperti anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur, untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat di wilayah kelurahan? Jika ya, adakah contoh konkret atau pengalaman yang dapat Anda bagikan terkait dengan pemanfaatan sumber daya tersebut? Jika tidak, apa yang menurut Anda dapat diperbaiki atau ditingkatkan dalam hal ini? Ibu IA dan bapak BA, beliau mengatakan

bahwa:

Saya melihat pemanfaatan sumber daya seperti anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur dilakukan secara akuntabel. Misalnya, dalam pengelolaan anggaran, saya melihat dan ikutserta menerapkan prinsip transparansi dan perencanaan yang matang untuk mengoptimalkan alokasi dana sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik di wilayah kelurahan. Pegawai yang bertugas memiliki kualifikasi yang sesuai. Kadang diadakan pelatihan dan pengembangan kepada pegawai agar mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal (Wawancara, 16 Mei 2023).

Dalam hal infrastruktur, saya melihat pemeliharaan rutin dan peningkatan yang diperlukan untuk memastikan fasilitas dan peralatan berfungsi dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Wawancara, 16 Mei 2023).

Kantor Kelurahan Kambilolangi memastikan akuntabilitas kinerja aparat dalam pemanfaatan sumber daya yang ada dengan beberapa langkah yang telah diimplementasikan. Berdasarkan hal tersebut penulis menggali informasi terkait bagaimana Kantor Kelurahan memastikan bahwa aparatnya secara akuntabel memanfaatkan sumber daya yang ada, seperti anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur, untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat di wilayah kelurahan?

Berikut kutipan wawancara dengan PL selaku Kepala Lurah:

Pertama kami memiliki proses penganggaran yang transparan dan terencana. Selain itu, Kantor Kelurahan juga menjaga kedisiplinan dan efisiensi dalam penggunaan tenaga kerja. Dalam hal infrastruktur, Kantor Kelurahan melakukan pemeliharaan rutin untuk memastikan bahwa fasilitas dan peralatan yang digunakan dalam pelayanan publik berfungsi dengan baik. Kami menerapkan sistem pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan. Mereka melakukan monitoring terhadap penggunaan sumber daya dan hasil pelayanan publik yang diberikan, serta melakukan penilaian terhadap kinerja aparat dalam pemanfaatan sumber daya (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah

mengutarakan lebih rinci terkait Bagaimana Kantor Kelurahan memastikan bahwa aparatnya secara akuntabel memanfaatkan sumber daya yang ada, seperti anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur, untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat di wilayah kelurahan? Berikut kutipan wawancara dengan SL selaku sekretaris lurah:

Kalau itu kami melibatkan evaluasi yang mendalam terhadap kebutuhan pelayanan publik serta pengalokasian anggaran yang proporsional untuk setiap sektor yang terkait. Kami memastikan bahwa pegawai yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik memiliki kualifikasi yang sesuai dan melakukan tugasnya dengan baik. Melalui pelatihan dan pengembangan, kami terus meningkatkan kapasitas pegawai untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada. Kami juga melakukan peningkatan infrastruktur sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi, sehingga memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Hal ini memungkinkan kami untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan meningkatkan akuntabilitas dalam penggunaan sumber daya (Wawancara, 15 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis menyimpulkan dengan langkah-langkah tersebut Kantor Kelurahan Kambiolangi memastikan bahwa aparatnya secara akuntabel memanfaatkan sumber daya yang ada, seperti anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur, untuk memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat di wilayah kelurahan.

Garis besar dari hasil wawancara dengan beberapa narasumber penulis dapat simpulkan Dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi, akuntabilitas kinerja aparat dalam pemanfaatan sumber daya secara optimal menjadi aspek yang penting. Melalui proses penganggaran yang transparan, penggunaan tenaga kerja yang efisien, serta pemeliharaan infrastruktur yang baik, Kantor Kelurahan berusaha memberikan pelayanan publik yang efektif

dan efisien kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan akuntabilitas, Kantor Kelurahan juga melakukan pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap penggunaan sumber daya. Namun, partisipasi dan masukan dari masyarakat juga sangat penting dalam memastikan bahwa pemanfaatan sumber daya tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

### **3. Upaya Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas**

Akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik pada aspek upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas di Kantor Kelurahan Kambiolangi menjadi hal yang sangat penting. Melalui langkah-langkah yang terencana dan sistematis, aparat di Kantor Kelurahan berupaya meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pengimplementasikan berbagai inovasi dan strategi, seperti pemangkasan birokrasi yang berlebihan, penggunaan teknologi informasi, dan peningkatan kapasitas Sumber Daya Manusia. Selain itu, aparat juga melakukan pemantauan dan evaluasi yang berkala untuk memastikan keberlanjutan upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas tersebut. Dengan demikian, Kantor Kelurahan Kambiolangi berupaya memberikan pelayanan publik yang lebih responsif, cepat, dan berkualitas kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan aspirasi mereka. Berikut kutipan wawancara dengan PL selaku kepala lurah di Kantor Kelurahan Kambiolangi:

Kantor Kelurahan Kambiolangi telah melakukan berbagai upaya untuk

meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Beberapa upaya yang dilakukan dengan evaluasi terhadap proses-proses birokrasi, penggunaan teknologi informasi. Berikut kutipan wawancara dengan kepala lurah PL:

Kami melakukan Pemangkasan Birokrasi dengan evaluasi terhadap proses-proses birokrasi yang tidak efisien atau tidak relevan. Penggunaan Teknologi Informasi kami memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Dengan Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia Kantor Kelurahan memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi kepada aparatnya. Monitoring dan Evaluasi kami melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja dan hasil pelayanan publik (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah mengutarakan lebih rinci terkait apa saja upaya kantor kelurahan dalam meningkatkan efektif dan efisiensi. Berikut kutipan wawancaranya:

Evaluasi birokrasi dengan memangkas birokrasi yang berlebihan, waktu dan sumber daya yang digunakan dalam proses pelayanan publik dapat dioptimalkan. Penggunaan teknologi informasi contohnya, penggunaan sistem online untuk pengajuan administrasi, pelaporan, atau pengaduan masyarakat, sehingga prosesnya menjadi lebih cepat dan transparan. Dengan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, kami menjadi lebih terampil dalam melaksanakan tugasnya dan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif. Monitoring hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan memastikan bahwa upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi terus berlangsung (Wawancara, 15 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dengan upaya-upaya yang dilakukan Kantor Kelurahan Kambiolangi berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat, sehingga kebutuhan dan aspirasi mereka dapat terpenuhi dengan lebih baik melalui pemangkasan birokrasi, penggunaan teknologi informasi, peningkatan

kapasitas SDM, monitoring dan evaluasi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menggali informasi lebih mendalam terkait apakah Kantor Kelurahan Kambiolangi memiliki upaya konkret dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik secara efektif dan efisien? Jika ya, apa saja upaya tersebut? Bagaimana upaya tersebut memastikan bahwa kinerja aparat dapat dipertanggungjawabkan dan pelayanan publik dapat dilakukan dengan efektif dan efisien? Berikut kutipan wawancara dengan PL selaku kepala lurah:

Dengan pembentukan mekanisme pelaporan dan telah mengimplementasikan mekanisme pelaporan yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan masalah atau memberikan masukan terkait pelayanan publik. Kemudian transparansi informasi dengan memberikan akses yang lebih luas terhadap informasi terkait pelayanan publik kepada masyarakat. peningkatan monitoring dan evaluasi dengan melakukan monitoring dan evaluasi secara rutin terhadap kinerja aparat dalam pelayanan publik. Dan melaksanakan pemberdayaan masyarakat, mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah mengutarakan lebih rinci terkait upaya konkret dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik secara efektif dan efisien?

Berikut kutipan wawancaranya dengan SL:

Kami memastikan bahwa kami dapat menerima umpan balik dari masyarakat dan bertanggung jawab dalam menangani permasalahan yang muncul. Adanya Teknologi informasi sehingga informasi mengenai prosedur layanan, kebijakan, dan hasil kinerja disampaikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini memastikan transparansi dan memungkinkan masyarakat untuk memantau kinerja kami. Evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan serta mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Dengan adanya mekanisme ini, kinerja kami dapat dipantau secara terus-menerus dan diperbaiki jika ditemukan

ketidaksesuaian atau kekurangan. Masyarakat dilibatkan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan. Dengan demikian, keputusan yang diambil lebih responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien (Wawancara, 15 Mei 2023).

Saran atau rekomendasi yang dapat diberikan kepada Kantor Kelurahan Kambilolangi untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja dan pelayanan publik yang lebih baik, berdasarkan hal tersebut peneliti melakukan penggalian informasi terkait apakah anda selaku masyarakat memiliki saran atau rekomendasi yang dapat diberikan kepada Kantor Kelurahan untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja dan pelayanan publik yang lebih baik? Ibu IA, Bapak BA selaku masyarakat dan berada tinggal di sekitar kantor kelurahan, beliau mengatakan bahwa:

Sebagai masyarakat pihak kantor kelurahan untuk selalu memperkuat pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, dapat mengadakan pelatihan dan program pengembangan keterampilan bagi aparat dalam hal pelayanan publik, komunikasi, manajemen waktu, dan penggunaan teknologi. Meningkatkan kolaborasi dengan pihak luar, dapat menjalin kerjasama dengan lembaga masyarakat, organisasi non-pemerintah, atau sektor swasta untuk memanfaatkan sumber daya dan pengetahuan yang ada. Kemudian mengoptimalkan penggunaan teknologi, dapat mengadopsi solusi teknologi yang sesuai untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik, seperti sistem informasi manajemen, layanan online, atau penggunaan aplikasi berbasis digital (Wawancara, 15 Mei 2023).

Agar untuk meningkatkan kualitas dan kompetensi aparat dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Melakukan kolaborasi yang dapat membantu dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik melalui pembagian tanggung jawab, pengembangan inovasi, atau penggunaan sumber daya bersama. Penggunaan teknologi yang tepat dapat mempercepat proses, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat (Wawancara, 15 Mei 2023).

Kantor Kelurahan Kambilolangi telah melakukan berbagai upaya

konkret dalam meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik secara efektif dan efisien. Beberapa upaya yang dilakukan antara lain: Dengan mengimplementasikan upaya-upaya ini dan menerima masukan dari masyarakat, Kantor Kelurahan Kambilolangi dapat terus meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat dan pelayanan publik yang efektif serta efisien.

Garis besar hasil wawancara dengan beberapa narasumber penulis dapat disimpulkan bahwa dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, akuntabilitas kinerja aparat di Kantor Kelurahan Kambilolangi memiliki peran yang sangat penting. Dengan melakukan upaya konkret seperti pembentukan mekanisme pelaporan, transparansi informasi, peningkatan monitoring dan evaluasi, serta pemberdayaan masyarakat, Kantor Kelurahan telah menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Dalam upaya terus meningkatkan akuntabilitas kinerja, Kantor Kelurahan perlu terus memperkuat pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, menjalin kolaborasi dengan pihak eksternal, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi. Dengan demikian, akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambilolangi dapat terjaga dengan baik dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat di wilayah tersebut.

#### **4. Faktor Pendukung dan Penghambat**

Kantor Kelurahan Kambilolangi sebagai lembaga pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat di wilayah tersebut. Agar dapat mencapai tujuan



tersebut, akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik menjadi sangat penting. Akuntabilitas memastikan bahwa aparat bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang mereka ambil, serta bahwa mereka memanfaatkan sumber daya dengan optimal untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi. Pentingnya memiliki kebijakan dan regulasi yang jelas dan transparan. Dengan adanya kebijakan yang mengatur tindakan dan tanggung jawab aparat, serta sanksi bagi pelanggaran, akan memperkuat akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan publik. Berikut kutipan wawancara dengan PL selaku kepala Lurah di Kantor Kelurahan Kambiolangi:

Adanya kebijakan dan regulasi yang jelas dan transparan yang saya terapkan disini, kemudian budaya organisasi yang kuat juga merupakan faktor pendukung. Kemudian keterlibatan masyarakat juga memainkan peran penting dalam mendukung akuntabilitas kinerja aparat. Melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, mengadakan pertemuan terbuka, atau menerima masukan dan umpan balik dari masyarakat dapat membantu menjaga akuntabilitas aparat dan meningkatkan kualitas pelayanan public (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah mengutarakan informasi tambahan terkait faktor pendukung akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi. Berikut kutipan wawancara dengan SL selaku sekertari lurah:

Dengan adanya sistem monitoring dan evaluasi yang efektif juga menjadi faktor pendukung. Dengan memiliki mekanisme untuk memantau kinerja kami, melacak pencapaian target program, dan mengevaluasi efektivitas pelayanan, akan memungkinkan adanya

tindakan perbaikan yang diperlukan dan memastikan akuntabilitas aparat (Wawancara, 15 Mei 2023).

Dalam konteks Kantor Kelurahan Kambilolangi, faktor-faktor ini berperan penting dalam mendukung akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik. Dengan menjaga keberlanjutan dan penerapan faktor-faktor tersebut, diharapkan kantor kelurahan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan mencapai tingkat akuntabilitas yang tinggi. Ada beberapa faktor yang dapat mendukung akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambilolangi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber penulis dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambilolangi, terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung akuntabilitas kinerja aparat. Keberadaan kebijakan dan regulasi yang jelas dan transparan, didukung oleh budaya organisasi yang kuat, menjadi dasar penting dalam memastikan bahwa aparat bertanggung jawab atas kinerja mereka. Selain itu, melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan menerima masukan dari mereka juga berperan penting dalam menjaga akuntabilitas aparat. Sistem monitoring dan evaluasi yang efektif menjadi alat yang dapat digunakan untuk memantau kinerja aparat dan mengidentifikasi area perbaikan. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, Kantor Kelurahan Kambilolangi dapat meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik, memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, dan mencapai tujuan efisiensi dan efektivitas yang diharapkan.

Adapun faktor penghambat dari yang mungkin menghalangi

tercapainya akuntabilitas yang optimal dalam pelayanan publik di kantor kelurahan tersebut, faktor-faktor penghambat yang mungkin menghalangi tercapainya akuntabilitas yang optimal dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi dapat mencakup beberapa hal. Berikut kutipan wawancara dengan kepala lurah PL:

Kami tidak memungkiri dengan kurangnya sumber daya yang memadai seperti anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur dapat membatasi kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Selain itu, kurangnya transparansi dan aksesibilitas informasi kepada masyarakat juga dapat menjadi hambatan dalam memonitor kinerja aparat dan menilai keberhasilan pelayanan publik (Wawancara, 15 Mei 2023).

Senada dengan apa yang diutarakan oleh Pak Lurah, Sekertaris Lurah mengutarakan informasi tambahan terkait faktor pendukung akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi. Berikut kutipan wawancara dengan SL selaku sekertari lurah:

Kemudian selain kurangnya kesadaran dan komitmen dari aparat terkait pentingnya akuntabilitas dan tanggung jawab terhadap masyarakat juga dapat menjadi faktor penghambat. Untuk mengatasi faktor-faktor penghambat ini kami aparat Kantor Kelurahan Kambiolangi perlu melibatkan masyarakat, memperkuat sistem pengawasan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta menerapkan kebijakan dan mekanisme yang mendukung integritas dan efisiensi dalam pelayanan public (Wawancara, 15 Mei 2023).

Berdasarkan faktor-faktor penghambat yang mungkin menghalangi tercapainya akuntabilitas yang optimal dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi, dapat disimpulkan bahwa ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi. Kurangnya sumber daya, terutama dalam hal anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur, dapat membatasi kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Selain itu,

transparansi dan aksesibilitas informasi yang kurang dapat menyulitkan masyarakat dalam memantau kinerja aparat dan menilai keberhasilan pelayanan publik. Praktik korupsi, nepotisme, atau favoritisme juga dapat merusak akuntabilitas kinerja aparat, sementara kurangnya kesadaran dan komitmen dari aparat terhadap tanggung jawab mereka terhadap masyarakat juga menjadi faktor penghambat. Untuk mencapai akuntabilitas yang optimal dalam pelayanan publik, Kantor Kelurahan Kambilolangi perlu mengatasi tantangan ini dengan melibatkan masyarakat, memperkuat sistem pengawasan, meningkatkan transparansi, menerapkan kebijakan yang mendukung integritas, dan meningkatkan kesadaran serta komitmen aparat terhadap tanggung jawab mereka.

## **B. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Akutabilitas Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kambilolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat akuntabilitas kinerja aparat di Kantor Kelurahan Kambilolangi, dapat dilihat sebagai berikut:

### **1. Legitimasi Para Pembuat Kebijakan**

Akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan memiliki peranan penting dalam menjaga legitimasi para pembuat kebijakan. Melalui komunikasi yang baik, partisipasi aktif masyarakat, dan upaya transparansi, para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan dapat memastikan bahwa keputusan yang mereka ambil didasarkan pada prinsip-

prinsip yang adil, transparan, dan berkeadilan Rifky (2021). Dengan menjaga integritas, menghindari konflik kepentingan, dan memanfaatkan data dan informasi yang akurat, mereka dapat membangun kepercayaan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan Simamora (2021). Penting bagi para pembuat kebijakan untuk terus berupaya meningkatkan akuntabilitas kinerja mereka guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang mereka layani.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi legitimasi para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan, dapat disimpulkan bahwa legitimasi merupakan aspek penting dalam pelayanan publik. Legitimasi para pembuat kebijakan mengacu pada dukungan dan kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat terhadap mereka dalam mengambil keputusan yang berdampak pada pelayanan publik. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi legitimasi meliputi transparansi dalam proses pengambilan keputusan, partisipasi masyarakat, akuntabilitas kinerja aparat, dan pemenuhan kebutuhan serta aspirasi masyarakat. Dalam konteks Kantor Kelurahan, penting bagi para pembuat kebijakan untuk menjaga integritas, independensi, dan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dengan demikian, melalui upaya-upaya ini, para pembuat kebijakan di Kantor Kelurahan dapat memperoleh legitimasi yang kuat dan memastikan bahwa keputusan yang mereka ambil didasarkan pada prinsip-prinsip yang adil, transparan, dan berkeadilan.

Pemanfaatan sumber daya secara optimal di kantor kelurahan adalah salah satu faktor kunci dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan

efisien kepada masyarakat. Dalam pembahasan ini, akan mengeksplorasi beberapa aspek penting terkait pemanfaatan sumber daya secara optimal di kantor kelurahan.

Pertama, anggaran merupakan sumber daya yang sangat penting dalam pelayanan publik. Pemanfaatan anggaran secara optimal melibatkan perencanaan yang cermat, pengalokasian dana yang tepat, dan pemantauan yang terus-menerus terhadap penggunaan anggaran tersebut. Dalam mengelola anggaran, kantor kelurahan harus memprioritaskan kebutuhan yang mendesak dan memastikan bahwa setiap pengeluaran anggaran memiliki manfaat yang jelas bagi masyarakat.

Selanjutnya, tenaga kerja yang ada di kantor kelurahan juga harus dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Hal ini melibatkan penempatan yang tepat untuk setiap personel, pengaturan tugas yang jelas, dan pengembangan keterampilan melalui pelatihan dan pendidikan. Dengan memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki peran yang sesuai dengan kompetensinya, kantor kelurahan dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Infrastruktur fisik juga merupakan aspek penting dalam pemanfaatan sumber daya secara optimal. Kantor kelurahan perlu memastikan bahwa infrastruktur yang ada, seperti gedung kantor, peralatan, dan fasilitas lainnya, dalam kondisi baik dan siap digunakan. Pemeliharaan rutin dan perbaikan yang tepat waktu harus dilakukan agar infrastruktur tersebut dapat berfungsi dengan optimal, memungkinkan pelayanan publik yang lancar dan efisien.

Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat menghalangi tercapainya pemanfaatan sumber daya secara optimal di kantor kelurahan. Faktor-faktor tersebut meliputi keterbatasan anggaran, kurangnya pengembangan keterampilan dan kompetensi pegawai, serta kurangnya perhatian terhadap pemeliharaan infrastruktur. Selain itu, kurangnya koordinasi dan kolaborasi antarunit kerja di dalam kantor juga dapat menjadi hambatan dalam pemanfaatan sumber daya secara optimal.

Untuk mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut, kantor kelurahan perlu mengadopsi pendekatan yang proaktif. Hal ini meliputi pengelolaan anggaran yang lebih efisien, pemberian pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada pegawai, pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur, serta peningkatan komunikasi dan kolaborasi antarunit kerja. Dengan melakukan langkah-langkah ini, kantor kelurahan dapat meningkatkan pemanfaatan sumber daya secara optimal dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Secara kesimpulan, pemanfaatan sumber daya secara optimal di kantor kelurahan merupakan faktor krusial dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Dalam pembahasan ini, telah melihat pentingnya pengelolaan anggaran, penggunaan tenaga kerja yang efektif, serta pemeliharaan infrastruktur. Selain itu, menyadari bahwa faktor penghambat seperti keterbatasan anggaran, kurangnya pengembangan keterampilan pegawai, dan kurangnya koordinasi antarunit kerja dapat menghambat pemanfaatan sumber daya secara optimal. Oleh karena itu, langkah-langkah

perbaikan perlu diambil untuk mengatasi faktor-faktor penghambat ini dan memastikan pemanfaatan sumber daya yang optimal dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik.

## **2. Pemanfaatan Sumber Daya Secara Optimal**

Pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi, akuntabilitas kinerja aparat dalam pemanfaatan sumber daya secara optimal menjadi aspek yang penting. Melalui proses penganggaran yang transparan, penggunaan tenaga kerja yang efisien, serta pemeliharaan infrastruktur yang baik, Kantor Kelurahan berusaha memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien kepada masyarakat. Dalam upaya meningkatkan akuntabilitas, Kantor Kelurahan juga melakukan pemantauan dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap penggunaan sumber daya. Namun, partisipasi dan masukan dari masyarakat juga sangat penting dalam memastikan bahwa pemanfaatan sumber daya tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan analisis terhadap pemanfaatan sumber daya secara optimal di Kantor Kelurahan, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan sumber daya yang efektif dan efisien merupakan faktor krusial dalam pelayanan publik. Pemanfaatan sumber daya yang optimal melibatkan penggunaan anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur secara efisien untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat Samsudin (2021). Dalam konteks Kantor Kelurahan, upaya-upaya seperti perencanaan anggaran yang matang, peningkatan keterampilan dan kapasitas aparat, serta



pemeliharaan infrastruktur yang baik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan public Musaddad (2020). Selain itu, penting bagi Kantor Kelurahan untuk melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan terkait penggunaan sumber daya, sehingga keputusan yang diambil lebih sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian, pemanfaatan sumber daya secara optimal di Kantor Kelurahan dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan memperkuat akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik.

Pemanfaatan sumber daya secara optimal di kantor kelurahan merupakan faktor krusial dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pemanfaatan sumber daya meliputi penggunaan yang tepat dan efisien terhadap anggaran, tenaga kerja, dan infrastruktur yang tersedia. Dalam pembahasan mengenai pemanfaatan sumber daya secara optimal di kantor kelurahan, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan.

Pertama, pengelolaan anggaran yang baik menjadi kunci dalam pemanfaatan sumber daya secara optimal. Kantor kelurahan perlu melakukan perencanaan anggaran yang cermat, mengalokasikan dana dengan bijak sesuai dengan prioritas pelayanan publik, dan melakukan monitoring yang ketat terhadap penggunaan anggaran tersebut. Dengan melakukan pengelolaan anggaran yang transparan dan akuntabel, kantor kelurahan dapat memastikan bahwa setiap pengeluaran terarah pada pelayanan publik yang maksimal.

Kedua, pemanfaatan tenaga kerja secara optimal juga sangat penting. Kantor kelurahan perlu memiliki pegawai yang berkualitas dan memiliki

kompetensi yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Pengaturan tugas yang efektif, penugasan yang tepat, dan pengembangan kompetensi melalui pelatihan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja aparat. Selain itu, penting juga untuk menerapkan sistem penghargaan dan pengakuan yang mendorong kinerja yang optimal dari seluruh aparat.

Selanjutnya, infrastruktur yang memadai menjadi faktor pendukung dalam pemanfaatan sumber daya secara optimal. Kantor kelurahan perlu memiliki infrastruktur yang memadai, seperti gedung kantor yang layak, peralatan yang memadai, dan teknologi informasi yang modern. Dengan memiliki infrastruktur yang memadai, aparat dapat menjalankan tugas dengan efisien dan pelayanan publik dapat dilakukan secara lancar dan cepat.

Namun, terdapat beberapa faktor penghambat yang dapat menghambat pemanfaatan sumber daya secara optimal di kantor kelurahan. Faktor-faktor tersebut antara lain adalah keterbatasan anggaran, kurangnya kualifikasi dan jumlah pegawai yang memadai, serta kurangnya perawatan dan pemeliharaan infrastruktur yang dapat mempengaruhi kinerja dan kualitas pelayanan. Untuk mengatasi hal ini, kantor kelurahan perlu melakukan langkah-langkah seperti pengelolaan anggaran yang efisien, pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan peningkatan kualifikasi, serta melakukan perawatan dan pemeliharaan rutin terhadap infrastruktur yang dimiliki.

Dalam kesimpulannya, pemanfaatan sumber daya secara optimal di kantor kelurahan memiliki peran yang sangat penting dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien. Pengelolaan anggaran yang baik, pemanfaatan tenaga

kerja yang optimal, dan infrastruktur yang memadai menjadi faktor penentu dalam mencapai pemanfaatan sumber daya secara optimal. Namun, tantangan seperti keterbatasan anggaran, kualifikasi pegawai yang kurang memadai, dan pemeliharaan infrastruktur yang kurang baik perlu diatasi untuk memastikan pelayanan publik yang optimal. Dengan langkah-langkah yang tepat, kantor kelurahan dapat meningkatkan pemanfaatan sumber daya secara optimal dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

### **3. Upaya Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas**

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, akuntabilitas kinerja aparat di Kantor Kelurahan Kambilolangi memiliki peran yang sangat penting. Dengan melakukan upaya konkret seperti pembentukan mekanisme pelaporan, transparansi informasi, peningkatan monitoring dan evaluasi, serta pemberdayaan masyarakat, Kantor Kelurahan telah menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan publik yang optimal. Dalam upaya terus meningkatkan akuntabilitas kinerja, Kantor Kelurahan perlu terus memperkuat pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, menjalin kolaborasi dengan pihak eksternal, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi. Dengan demikian, akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambilolangi dapat terjaga dengan baik dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat di wilayah tersebut.

Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas di kantor kelurahan merupakan langkah penting dalam memastikan pelayanan publik yang

berkualitas kepada Masyarakat Nuraini (2021). Efisiensi mengacu pada penggunaan sumber daya yang minimal untuk mencapai hasil yang maksimal, sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan dan dampak yang diinginkan melalui pelayanan publik. Dalam pembahasan ini, akan dibahas beberapa faktor yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas di kantor kelurahan.

Pertama, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dapat menjadi faktor penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dengan memanfaatkan sistem digitalisasi, seperti penggunaan aplikasi atau platform elektronik, proses administrasi dan komunikasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien. Contohnya, penggunaan sistem e-government dapat mempermudah akses dan pengelolaan data, pengaduan, serta pembayaran secara online, menghemat waktu dan biaya yang sebelumnya dibutuhkan untuk proses manual.

Kedua, peningkatan kompetensi dan kapasitas pegawai juga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Pelatihan dan pengembangan karyawan dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan sikap pelayanan dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan produktivitas kerja. Dengan memiliki pegawai yang terampil dan terlatih, kantor kelurahan dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia yang ada dan menghindari kegiatan yang tidak produktif.

Selanjutnya, adanya perencanaan yang matang dan pengelolaan yang baik dalam setiap kegiatan pelayanan publik juga sangat penting. Perencanaan

yang baik dapat memastikan alokasi sumber daya yang tepat dan penggunaan waktu yang efisien. Pengelolaan yang baik melibatkan pemantauan secara teratur, evaluasi, dan pengaturan ulang jika diperlukan, sehingga kantor kelurahan dapat menyesuaikan kebijakan dan strategi dalam mencapai tujuan pelayanan publik.

Namun, terdapat faktor penghambat yang mungkin menghambat upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas di kantor kelurahan. Faktor tersebut dapat meliputi kurangnya dana dan anggaran yang memadai, kurangnya dukungan kebijakan, atau resistensi terhadap perubahan dari pihak internal atau eksternal. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, kantor kelurahan perlu melakukan upaya komunikasi yang efektif dengan pihak terkait, melakukan advokasi kebijakan yang diperlukan, serta membangun komitmen dan partisipasi dari semua stakeholder terkait.

Kesimpulannya, upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas di kantor kelurahan merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi, peningkatan kompetensi pegawai, perencanaan yang matang, dan pengelolaan yang baik merupakan faktor-faktor yang dapat meningkat

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang:

1. Legitimasi para pembuat kebijakan dengan diterapkannya pada kebutuhan Masyarakat dan norma yang berlaku, menjaga transparansi, tanggung jawab, dan kepercayaan masyarakat.
2. Pemanfaatan sumber daya secara optimal melalui mekanisme akuntabilitas yang baik, aparat dapat mempertanggungjawabkan tindakan dan keputusan mereka kepada Masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, baik berupa tenaga kerja, anggaran, maupun infrastruktur, digunakan dengan efisien dan tepat sasaran.
3. Upaya peningkatan efisiensi dan efektivitas dengan mengaplikasikan penggunaan teknologi informasi, dan pengembangan keterampilan aparat atau pegawai.
4. Faktor pendukung akuntabilitas meliputi adanya kebijakan yang jelas, komunikasi yang efektif, partisipasi masyarakat, dan pengawasan yang berkelanjutan. Faktor penghambat seperti kurangnya kesadaran akan pentingnya akuntabilitas, kurangnya sanksi terhadap pelanggaran, atau

kelemahan dalam sistem pengawasan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang:

1. Menerapkan kebijakan dan prosedur yang jelas, kantor kelurahan perlu memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas terkait dengan pelayanan publik.
2. Memperkuat pengawasan internal, penting untuk meningkatkan sistem pengawasan internal di Kantor Kelurahan.
3. Mendorong partisipasi masyarakat, melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan evaluasi pelayanan publik akan meningkatkan akuntabilitas.
4. Meningkatkan komunikasi, komunikasi yang efektif antara aparat dan masyarakat sangat penting.
5. Memberikan pelatihan dan pembinaa, pelatihan dan pembinaan secara teratur kepada aparat akan membantu meningkatkan pemahaman mereka terhadap prinsip-prinsip akuntabilitas, etika kerja, dan keterampilan yang diperlukan dalam pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmajaya, R. hendra ari. (n.d.). *Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi pada kantor Kecamatan Mlarak Kabupaten Ponorogo)*.
- Dwiyanto, A (2006) *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM-Press.
- Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi*, 22(2), 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Hakim, A. (2014). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tandam Hulu II Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Administrasi Publik ( Public Administration Journal )*, 2(1), 1–20.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- Juarisman, R., Tua, H., & Yusri, A. (2020). Evaluasi kinerja pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 16(1), 163–173.
- Kutika, N., & Mambo, J. H. P. R. (2021). Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado. *Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Malalayang Kota Manado Natalia*, VII(102), 43–52.
- Maani Dt, K. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Demokrasi*, no 1(VIII), 48.
- Mikael Edowai, Herminawaty Abubakar, M. S. (2021). *Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Moenir, D. H. . (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Musaddad, A. A., Faizin Ahzani, W. K., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Syntax Transformation*, 1(6), 206-213.
- Musria. (2018). *Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam*



*Pelaksanaan Pelayanan Bagi Masyarakat di Kelurahan Kota Matsum IV Kecamatan Medan Area.*

- Mustafadidjaya, A. (2003). *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI)*.
- Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.
- Nona Sandra Polihu. (2020). Akuntabilitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor Kementerian Agama Kota Manado. *Jurnal Administro*, 2, no 1, 21–27.
- Nursam, N. (2017). *Manajemen Kinerja*. 2, NO 2, 167–175.
- Nurul mukhilda. (2013). *Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Penyelenggaraan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota Makassar)*.
- Rifky, I. P. (2021). Legitimasi Pelayanan Publik Perangkat Kelurahan Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Jurnal Esensi Hukum*, 3(2), 158-169.
- Rondonuwu, B. C., & Lapian, M. T. (2017). Akuntabilitas kinerja aparat dalam pelayanan publik di Kelurahan Sendangan Kecamatan Kawangkoan. *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 1–11.
- Samsudin, M. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai di Kantor Kelurahan Kecandran Kecamatan Sidomukti Kota Salatiga. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 1028-1034.
- Simamora, J. (2021). Akuntabilitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan).
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.





PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG  
KECAMATAN ALLA  
KELURAHAN KAMBIOLANGI

Jalan Balai Kota No. 3 Belajen 91754

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
No. 000/19/CLK-KA/IV/2023

Yang bertanda tangan dibawa ini :

Nama : ABD.SALAM,SE  
NIP : 197704192010011011  
Pangkat/ Golongan : Penata Tk. I ( III/d)  
Jabatan : Lurah Kambiolangi  
Alamat : Belajen Timur

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : NUR ALFIANI SYAMSUDDIN  
NIM : 105611111419  
Tempat Tanggal Lahir : Malele, 11-04-2001  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Adm. Negara  
Universitas : UNISMUH

Telah selesai melakukan penelitian di Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alla Kab. Enrekang selama satu bulan, terhitung mulai tanggal 13 Maret s/d 24 April 2023. Untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul : **AKUNTABILITAS KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KAMBIOLANGI KECAMATAN ALLA KAB. ENREKANG.**

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Belajen, 03 April 2023



Tembusan :

1. Dekan Fisik UIT
2. Mahasiswa Yang bersangkutan
3. Pertiinggal



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Nur Alfiani Syamsuddin

Nim : 105611111419

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	5 %	10 %
2	Bab 2	10 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	1 %	10 %
5	Bab 5	4 %	5%

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 09 Januari 2024

Mengetahui

Kepala UPT Perpustakaan dan Penerbitan,



Nur Saibani, S.Hum., M.I.P  
NPM. 964 591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90222  
Telepon (0411)866972,881 593, fax (0411)865 588  
Website: [www.library.unismuh.ac.id](http://www.library.unismuh.ac.id)  
E-mail : [perpustakaan@unismuh.ac.id](mailto:perpustakaan@unismuh.ac.id)

**BAB I NUR ALFIANI SYAMSUDDIN - 105611111419**

ORIGINAL REPORT

**5%** SIMILARITY INDEX **3%** INTERNET SOURCES **2%** PUBLICATIONS **1%** STUDENT PAPERS

**LULUS**

PRIMARY SOURCES

1	Christo Vorando Manafe. "Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang", Jurnal Inovasi Kebijakan, 2019 Publication	1%
2	Submitted to Universitas Pakuan Student Paper	1%
3	core.ac.uk Internet Source	1%
4	pt.scribd.com Internet Source	1%
5	media.unpad.ac.id Internet Source	1%
6	wonogiri.bawaslu.go.id Internet Source	1%

Exclude quotes  Off      Exclude matches  Off  
 Exclude bibliography  Off

BAB II NUR ALFIANI SYAMSUDDIN - 105611111419

ORIGINALITY REPORT

**100%** LULUS

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	6%
2	www.sariksa.com Internet Source	1%
3	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	1%
5	id.123dok.com Internet Source	<1%
6	www.slideshare.net Internet Source	<1%
7	Submitted to Universitas Amikom Student Paper	<1%
8	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1%
9	Submitted to Universitas Wiraraja	

Student Paper	<1%
10 es.scribd.com Internet Source	<1%

Exclude quotes   
Exclude bibliography

Exclude matches







BAB IV NUR ALFIANI SYAMSUDDIN - 105611111419

ORIGINALITY REPORT

**1** % **LULUS** 0% 0%

SIMILARITY INDEX INTERNET SOURCES PUBLICATIONS STUDENT PAPERS

turnitin

PRIMARY SOURCE

1	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
2	Submitted to Universitas Muhammadiyah Surakarta Student Paper	<1 %
3	www.jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	<1 %
4	my.usembassy.gov Internet Source	<1 %
5	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes  Exclude matches

Exclude bibliography

Dipindai dengan CamScanner

BAB V ALFIANI SYAMSUDDIN - 10561111419

ORIGINALITY REPORT

**LULUS**

4% SIMILARITY INDEX

4% INTERNET SOURCES

0% PUBLICATIONS

0% STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

1 123dok.com 4%  
Internet Source

Exclude quotes  Off

Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
MAKASSAR  
LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Surat permohonan izin penelitian dari LP3M

 **MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**  
LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.0840972 Fax (041) 908588 Makassar 90221 e-mail lp3m@unismuh.ac.id

---

Nomor : 621/05/C.4-VIII/II/1444/2023  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

01 Sya'ban 1444 H  
21 February 2023 M

Kepada Yth,  
Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel  
Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan  
di -  
Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Delex Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0322/FSP/A.1-VIII/II/1444H/2023M tanggal 21 Februari 2023, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : NUR ALFIANI SYAMSUDDIN  
No. Stambuk : 10561 1111419  
Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Akuntabilitas Kinerja Aparat dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kambiolangi Kecamatan Alfa Kabupaten Enrekang"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Februari 2023 s/d 24 April 2023.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.  
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

  
Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.  
NBM 101 7716



02-23

Surat izin dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (PTSP)



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor	: <b>3087/S.01/PTSP/2023</b>	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Enrekang
Perihal	: <b>Izin penelitian</b>	

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M-UNISMUH Makassar Nomor : 621/05/C.4-VIII/II/1444/2023 tanggal 21 Februari 2023 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a	: <b>NUR ALFIANI SYAMSUDDIN</b>	
Nomor Pokok	: 105611111419	
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara	
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa (S1)	
Alamat	: Jl. Sir Alauddin, No. 259 Makassar	

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" AKUNTABILITAS KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KAMBIOLANGI KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **24 Februari s/d 24 April 2023**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 22 Februari 2023

**A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN**  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU**  
**SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**Ir. H. SULKAF S LATIEF, M.M.**  
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MADYA  
 Np : 19630424 198903 1 010

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peritnggal

## Surat Izin Dari Pemerintah Kabupaten Enrekang

  
**PEMERINTAH KABUPATEN ENREKANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Jl. Jend. Sudirman, Km. 3 Pinang Telp./Fax (0430) 21079

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
 Nomor: 73.16/161/DPMTSP/ENR/IP/III/2023

Berdasarkan Peraturan Bupati Enrekang nomor 73 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Enrekang Nomor 159 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka dengan ini memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :

**NUR ALFIANI SYAMSUDDIN**

Nomor Induk Mahasiswa	: 105611111419
Program Studi	: ILMU ADMINISTRASI NEGARA
Lembaga	: UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Pekerjaan Peneliti	: MAHASISWI
Alamat Peneliti	: DUSUN PENTUANGINAN DESA SALASSA KEC. CURIO
Lokasi Penelitian	: KELURAHAN KAMBIOLANGI KEC. ALLA
Anggota/Pengikut	: -

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka **PENYUSUNAN SKRIPSI** dengan Judul :

**AKUNTABILITAS KINERJA APARAT DALAM PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR KELURAHAN KAMBIOLANGI KECAMATAN ALLA KABUPATEN ENREKANG**

Lamanya Penelitian : 2023-03-13 s/d 2023-04-24

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menaati semua peraturan, perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
2. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
3. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Enrekang  
 13/03/2023 12:16:47  
 KEPALA DINAS,



**Dr. Ir. CHAIDAR BULU, ST, MT**  
 Pangkat: Pembina Tk1  
 NIP. 19750529 206212 1 005

Tembusan Kepada Yth :

1. Bupati Enrekang sebagai laporan
2. Kepala Bakesbangpol Kab. Enrekang
3. Desa/Lurah/Camat tempat meneliti
4. Mahasiswa ybs.

 Dokumen ini merupakan dokumen yang sah dan tidak memerlukan tanda tangan serta cap basah dikarenakan telah ditandatangani secara digital menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi

Wawancara dengan Lurah Kambiolangi



Wawancara dengan Sekretaris Lurah



Wawancara dengan masyarakat



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**NUR ALFIANI SYAMSUDDIN** lahir di Malele pada tanggal 11 April 2001, merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, lahir dari pasangan suami istri Bapak Syamsuddin dan Ibu Alm. Nur Heti. Penulis menempuh pendidikan di mulai dari SDN 148 Pamolongan dan selesai pada tahun 2013, pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP 1 Alla dan dan selesi tahun 2016.

Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Enrekang dan selesai pada tahun 2019. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di salah satu perguruan Tinggi Swasta Di Kota Makassar yaitu Universitas Muhammadiyah Makassar dan terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara hingga selesai pada tahun 2024.

